



**Cláudia Mercado
Vargas**

**Multilinguismo e competências interculturais no
mercado de trabalho europeu.**



**Cláudia Mercado
Vargas**

**Multilinguismo e competências interculturais no
mercado de trabalho europeu.**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica da Dra. Gillian Grace Owen Moreira, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

O júri

Presidente

Prof. Doutor Anthony David Barker
Professor Associado da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Maria Helena Almeida Beirão de Araújo e Sá
Professora Associada da Universidade de Aveiro (arguente)

Prof. Doutora Gillian Grace Owen Moreira
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)

Agradecimentos

Este espaço é dedicado àqueles que deram a sua contribuição para que esta dissertação fosse realizada. A todos eles deixo aqui o meu agradecimento sincero.

Em primeiro lugar agradeço à Prof. Gillian Grace Owen Moreira pela forma como orientou o meu trabalho. Agradeço pela utilidade das suas recomendações e a cordialidade com que sempre me recebeu.

Deixo também uma palavra de agradecimento aos professores do MLRE, pela forma como leccionaram o mestrado e por me terem transmitido o interesse por estas matérias. São também dignos de uma nota de apreço os colegas de curso que me acompanharam neste mestrado.

Finalmente, gostaria de deixar um agradecimento muito especial ao meu marido e à minha família pelo apoio incondicional.

Palavras-chave

Multilinguismo, competências interculturais, globalização, mercado de trabalho, União Europeia.

Resumo

O objectivo deste estudo consiste em investigar o papel das competências linguísticas e interculturais no mercado de trabalho europeu. A metodologia utilizada é o Estudo de Caso. Com base na revisão de literatura, em diferentes questionários e numa entrevista, pretendemos trazer luz sobre o potencial contributo de uma educação que promove o desenvolvimento de competências linguísticas e interculturais no mercado de trabalho europeu. Ex-alunos do Liceu Franco Boliviano (La-Paz, Bolívia) foram o público-alvo deste estudo, uma vez que são agentes activos no mercado de trabalho. Ainda que se trate de um estudo em pequena escala, os resultados obtidos indicam que o multilinguismo é requisitado no mercado de trabalho. Já as competências interculturais são sobretudo valorizadas pelos indivíduos inquiridos e não pelas empresas, já que estas não reconhecem a importância das competências interculturais para a comunicação entre pessoas de diferentes culturas.

Keywords

Multilingualism, intercultural skills, globalization, labor market, European Union.

Abstract

The purpose of this study is to investigate the role of language and intercultural skills in the labour market. The methodology used is the Case Study. Based on the review of relevant literature, and the administration of questionnaires and an interview, we intend to shed light on the potential contribution of an education that promotes the development of language and intercultural skills in the European labour market. Former students of the *Franco Boliviano* High School (La Paz, Bolivia) were the target of this study, since they are active agents in the labour market.

Although it is a small study, the results indicate that multilingualism is required in the job market. Intercultural skills were found to be most valued by job-seekers; however, companies did not seem to value these skills for communication between people of different cultures

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
-------------------------	----------

PRIMEIRA PARTE: ABORDAGEM TEÓRICA DO MULTILINGUISMO E DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	6
--	----------

I. O MULTILINGUISMO	6
I.1. Definição do multilinguismo	7
I.2. Causas do multilinguismo	9
I.3. O multilinguismo como factor de coesão social	10
I.4. O multilinguismo como factor de competitividade económica	10
I. 5. O estudo ELAN	11
Conclusão	12
II. COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	13
II.1. Definição de cultura	14
II.2. Comunicação intercultural	15
II.3. Comunicação intercultural no meio empresarial	17
II.4. Novas tendências	19
Conclusão	21

SEGUNDA PARTE: ABORDAGEM POLÍTICA DO MULTILINGUISMO E DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS NA UNIÃO EUROPEIA E NO CONTEXTO DA GLOBALIZAÇÃO	23
--	-----------

I. UNIÃO EUROPEIA, MULTILINGUISMO E COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS	23
I. 1. UE: dados demográficos.	24
I.2. Níveis de vida e de educação	24
I.3. Mercado de trabalho	25
I.4. Capacidades linguísticas	26
I.5. Migrações	28
I.6. Fundamentos das políticas da UE para promover o multilinguismo e a interculturalidade	29
I. 7 Objectivos das Políticas da UE para o multilinguismo e as competências interculturais.	31
II. CONTEXTO ECONÓMICO EUROPEU	35
II.1. Integração económica europeia.....	36
II.2. Efeitos da crise actual no mercado de trabalho europeu.....	39

II.3. Emprego na UE.....	41
II.4. Qualificações para um novo mercado de trabalho europeu	41
II.5. O multilinguismo e as empresas na UE	43
III. CONTEXTO ECONÓMICO MUNDIAL: A GLOBALIZAÇÃO	44
III.1. Definição de globalização	44
III.2. Características da globalização.....	47
III.3. Novas regras e tendências do mercado global.....	49
Conclusão	51
TERCEIRA PARTE: ESTUDO DE CAMPO	53
I. METODOLOGIA	53
II PÚBLICO-ALVO: LICEU FRANCO BOLIVIANO.....	55
II. 1 Apresentação.....	55
II. 2 Línguas.....	57
II. 3 Particularidades do LFB	58
III. QUESTIONÁRIOS	60
IV. APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	62
IV.1 Dados Biográficos	63
IV.2 Dados Linguísticos	65
IV. 3 Dados sobre experiências pessoais dos inquiridos	68
IV. 4 Questionários de apoio/ Entrevista.....	70
V. CONCLUSÕES	71
CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
ANEXOS.....	77
ANEXO Nº1: QUESTIONÁRIO PARA OS EX ALUNOS DO LFB:.....	77
ANEXO Nº2: QUESTIONÁRIO PARA O DIRECTOR DO LICEU FRANCO BOLIVIANO.	81
ANEXO Nº3 : TABELA 6	82
BIBLIOGRAFIA	86
LIVROS E DOCUMENTOS CONSULTADOS:	86
PÁGINAS INTERNET CONSULTADAS:	90

INTRODUÇÃO

Numa Europa que se quer unida na diversidade, o multilinguismo e a interculturalidade são conceitos fundamentais. É verdade que sem estes dois conceitos é impossível imaginar a comunicação viável entre diferentes povos. Porém, é esta a base para podermos viver em conjunto.

Não é só a União Europeia (UE) que nos incita a embarcar nesta viagem transcultural, o mundo inteiro reclama a entrada neste novo paradigma. Num planeta cada vez mais globalizado, as interações entre diferentes culturas aumentam, e aumentam também as culturas com as quais interagimos. Para o mercado de trabalho e para a economia em geral, estes fenómenos trouxeram novos desafios como o aumento da concorrência, a necessidade de adaptar-se a novos parâmetros de competitividade, o desenvolvimento do comércio internacional e o aparecimento de ambientes de trabalho inseridos em atmosferas de diversidade cultural.

Entendemos por multilinguismo a habilidade de falar, nalgum nível, mais que uma língua ou a existência de várias línguas num dado espaço geográfico. O multilinguismo é um fenómeno a nível mundial e nos nossos dias tem vindo a constituir-se numa necessidade para o sucesso em vários aspectos das nossas vidas. Esses aspectos podem ser sociais, culturais ou económicos. Neste trabalho concentrar-nos-emos nas vantagens que o multilinguismo pode trazer no mercado de trabalho. Por outro lado, as capacidades interculturais dos indivíduos são cada vez mais apreciadas, e são precisamente as línguas que constituem a chave do conhecimento intercultural. A globalização reduziu a distância entre os diferentes povos pelo que precisamos de competências interculturais para poder viver juntos com harmonia e respeito mútuo.

Assim, este estudo adquire relevância no âmbito das relações interculturais e empresariais, sendo um tema pertinente que aborda questões contemporâneas e de escala mundial. A introdução a conhecimentos sobre o multilinguismo, as capacidades interculturais, a diversidade cultural em meios empresariais e a globalização, foram durante o Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, muito importantes e motivadores para o desenvolvimento deste trabalho. Por outro lado, o fácil acesso à bibliografia pertinente na Biblioteca da UA e a facilidade de contacto com o público-

alvo do estudo de campo (feito com alunos da escola que a autora da dissertação frequentou entre 1989 e 2002) foram também fundamentais para a realização desta dissertação.

Definimos como objectivos da dissertação: estudar o potencial contributo de uma educação que, desde tenra idade, promove o desenvolvimento de capacidades linguísticas e interculturais no mercado de trabalho europeu. Escolhemos os antigos alunos do Liceu Franco Boliviano (La-Paz, Bolívia) como público-alvo deste estudo, já que são agentes activos no mercado de trabalho e actores com formação linguística e intercultural sólida.

O nosso estudo é um estudo de caso, que se encontra dividido em três partes que pretendem encarar os fenómenos do multilinguismo e da interculturalidade de três perspectivas diferentes: a perspectiva teórica, uma política e uma prática. Passamos a apresentar o conteúdo dos três capítulos que compõem o nosso estudo de caso.

- Na primeira parte exploramos os conceitos base do estudo: o multilinguismo e as competências interculturais de uma perspectiva teórica. Esta secção do trabalho está dividida em dois subcapítulos: o primeiro concentra-se no multilinguismo, a definição deste, as suas causas, a sua importância como factor de coesão social, a sua importância como factor de competitividade económica e, por fim, os resultados do Estudo ELAN que ilustram a importância do multilinguismo em meios empresariais. A segunda subsecção foca as competências interculturais, começando por uma breve definição de cultura, para, a seguir, tratar o tema da comunicação intercultural assim como a comunicação intercultural em meio empresarial e as novas tendências surgidas depois do nascimento desta nova área do conhecimento.

- A segunda parte da dissertação põe o enfoque na União Europeia e na globalização, as suas facetas sociais e económicas e as relações políticas entre estes contextos e os fenómenos do multilinguismo e da interculturalidade. Esta secção está dividida em três subcapítulos: o primeiro faz a ponte entre a União Europeia, o multilinguismo e as capacidades interculturais, abordando as características demográficas da UE, os níveis de vida e educação, o mercado de trabalho, as especificidades linguísticas da UE, os fluxos migratórios dentro das suas fronteiras e as políticas que a UE

implementa para promover o multilinguismo e a interculturalidade (os seus objectivos e os seus fundamentos). Na segunda subsecção, concentramo-nos no contexto económico europeu: a integração económica da UE, os efeitos da crise no Mercado de trabalho europeu, o emprego na UE, as qualificações requeridas por um novo mercado de trabalho europeu e o multilinguismo nas empresas da UE. Finalmente, na última parte desta secção, abordamos o contexto económico mundial e em particular a globalização da economia, descrevendo as suas características e as novas regras e tendências vigentes num mercado global

- A terceira parte da nossa dissertação relata a preparação, o desenvolvimento e os resultados do nosso estudo de campo. Este capítulo está dividido em quatro subcapítulos: em primeiro lugar, descrevemos a metodologia, a seguir apresentamos a escola que o público-alvo frequentou, (já que esta ocupou um lugar central no desenvolvimento linguístico e intercultural destas pessoas), depois concentramo-nos nos questionários utilizados na realização do estudo de campo. Finalmente, expomos os dados recolhidos e analisados para a realização do estudo de campo.

PRIMEIRA PARTE: ABORDAGEM TEÓRICA DO MULTILINGUISMO E DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

I. O MULTILINGUISMO

Existem no mundo 6.909 línguas¹, das quais as mais faladas como língua materna² são o mandarim (845 milhões de falantes), o espanhol (329 milhões de falantes), o inglês (328 milhões de falantes), o árabe (221 milhões de falantes), o hindi (182 milhões de falantes), o bengali (181 milhões de falantes), o português (178 milhões), o russo (144 milhões de falantes), o japonês (122 milhões falantes) e o alemão (90 milhões e 300 mil falantes).

Tomando em consideração diferentes indicadores como: o número de falantes, índice de penetração na internet, número de artigos na Wikipedia, línguas oficiais, traduções, Calvet & Calvet³ apresenta outra organização das línguas, em que as mais destacadas são: o inglês, o francês, o espanhol, o alemão, o neerlandês, o japonês, o sueco, o árabe, o italiano e o dinamarquês.

Estas duas formas de olhar para as línguas demonstram que, apesar da variedade linguística que existe no mundo, a distribuição dos falantes é muito desigual. O trabalho de Calvet e Calvet põe também em evidência também o peso das línguas, fortemente ligado à sua importância económica e factor importante para o desenvolvimento destas.

Assim, as 6.909 línguas que existem no mundo estão distribuídas por 220 países mas não de forma uniforme. Existem zonas com fortes densidades linguísticas como o México, a China, a Índia ou a Nigéria; e zonas com densidades linguísticas mais fracas como o Canadá, a Argentina, a Rússia e o Nepal. São raros os países, como Cuba, Coreia do Norte, Coreia do Sul e Islândia, onde uma só língua é considerada “língua oficial do Estado”.

¹ Lewis, M. Paul (ed.), 2009. *Ethnologue: Languages of the World*, Sixteenth edition. Dallas, Tex.: SIL International. Online version: <http://www.ethnologue.com>. Consulta do 2 de Junho de 2010.

² LECLERC, Jacques. “Les 25 premières langues du monde”, em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFO, Université Laval, http://www.tlfo.ulaval.ca/axl/Languages/1div_inegal_tablo1.htm, consulta do 2 de Junho de 2010.

³ CALVET Alain, CALVET Louis-Jean, “Barometro Calvet das línguas do mundo”, em PORTALINGUA, <http://www.portalingua.info/pt/poids-des-langues/>, consulta de 2 de Junho de 2010.

Por outro lado, a maior parte da humanidade, 94% da população mundial, utiliza só 1% das línguas que existem no planeta (74 línguas). Descobrimos assim que não obstante a grande variedade linguística existente no globo, são poucas as línguas utilizadas. Existem, por um lado, um punhado de línguas que são muito difundidas e, por outro lado, línguas regionais ou minoritárias utilizadas por pequenos números de pessoas (e, às vezes, em poucas ocasiões).

As desigualdades linguísticas existem no plano numérico e também no geográfico. Podemos citar os exemplos do inglês, de grande importância numérica e fortemente expandido geograficamente (presente nos cinco continentes) e o hindu, falado por 182 milhões de locutores, mas em grande parte limitado ao território geográfico da Índia⁴.

Nos países da UE coexistem línguas oficiais (maioritárias) e línguas regionais ou minoritárias com números variáveis de falantes, mas sempre muito inferiores ao número de falantes das línguas maioritárias.

Em continuação, tentaremos dar uma breve definição do multilinguismo; estabeleceremos algumas das suas causas; falaremos ainda do multilinguismo como factor de coesão social assim como da sua importância económica e, finalmente, citaremos o Estudo ELAN da União Europeia (UE).

I.1. Definição do multilinguismo

Neste contexto, passamos a definir o multilinguismo como a “situação linguística em que duas línguas coexistem na mesma comunidade ou em que um indivíduo apresenta competência gramatical e comunicativa em mais do que uma língua”⁵. No quadro desta definição geral, podemos distinguir diferentes graus de multilinguismo; por exemplo, Lasagabaster (2003:20) distingue três tipos:

- Multilinguismo social - presença de várias línguas na vida duma comunidade;

⁴ LECLERC, Jacques. “La diversité des langues”, em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFO, Université Laval, <http://www.tlfo.ulaval.ca/AXL/Langues/1diversite.htm>, consulta do 28 de Julho de 2010.

⁵ HORNBY, 1977 e CRYSTAL, 1987, em *Dicionário de Termos Linguísticos*, http://www.ait.pt/recursos/dic_term_ling/dtl_pdf/B.pdf, consulta de 2 de Junho de 2010

- Multilinguismo individual - utilização de várias línguas no dia-a-dia dum indivíduo;
- Multilinguismo escolar/universitário - presença de mais de duas línguas no currículo académico.

Por sua vez, LeClerc (1999) relembra que o multilinguismo pode ter também um carácter estatal e ser alvo de legislações ou mesmo figurar nas Constituições de alguns países⁶.

Em suma, entendemos por multilinguismo a capacidade de utilizar diferentes línguas em vários contextos e com variados propósitos mas também a coexistência de várias línguas num mesmo espaço geográfico ou institucional.

Nos nossos dias, na Europa, distinguem-se três tipos de multilinguismo:

- O multilinguismo inerente às instituições da UE que concerne as pessoas que trabalham para a UE;
- As interfaces entre estes órgãos e o público europeu;
- O multilinguismo do dia-a-dia dos cidadãos europeus (Carson, 2005).

Segundo Carson (2005), o multilinguismo também está ligado a uma importante mudança no paradigma da aprendizagem das línguas já que, hoje, não se considera necessário falar noutras línguas com a fluência dos nativos, mas visa-se a criação dum repertório linguístico com diferentes línguas e com os diferentes níveis de conhecimento destas, válidos. Esta autora faz ainda a distinção entre macro-multilinguismo (políticas linguísticas que afectam uma entidade geopolítica) e micro-multilinguismo (interacção de diferentes línguas nas vidas dos indivíduos).

Deste modo, ficamos a perceber a complexidade do multilinguismo, das suas utilizações, dos espaços em que ele existe, da maneira como passamos a aprender línguas e da maneira como ele nos pode afectar, seja por políticas nacionais ou supranacionais, seja no nosso dia-a-dia.

⁶ LECLERC, Jacques. "Le multilinguisme : un phénomène universel ", em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLQ, Université Laval, http://www.tlq.ulaval.ca/axl/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm, consulta de 2 de Junho de 2010

I.2. Causas do multilinguismo

Nos nossos dias, o multilinguismo é visto como um fenómeno novo que temos que aprender a interiorizar. No entanto, o multilinguismo foi, durante muitos anos, o estado normal dos povos europeus. Foi só a partir do nascimento do Estado-Nação na Europa que surgiu a promoção da homogeneidade cultural e linguística, visando em alguns casos erradicar os dialectos regionais. O monolinguismo promovido pelo Estado-Nação reflectia a ideia dominante que correlaciona a homogeneidade linguística a ideais patrióticos.

Nos nossos tempos, os efeitos da globalização têm contribuído para a descentralização do poder do Estado-Nação e a consequente (re)aparição do multilinguismo como factor social. São exemplos deste fenómeno a Espanha, a Bélgica e a Suíça. No mundo, o multilinguismo domina o panorama linguístico já que quase todos os países são casa de grande variedade de línguas e dialectos.

As migrações ao longo do tempo também contribuíram para a expansão do multilinguismo. Estas podem ser voluntárias no caso de trabalhadores ou estudantes que escolhem viver noutros países, ou não voluntárias, no caso, por exemplo, de refugiados políticos. A Europa, numa era pós-colonial, está caracterizada por migração de países que noutros tempos colonizou, o que tem vindo a aumentar a sua diversidade linguística e cultural, dando visibilidade a este fenómeno.

De facto, a globalização no século XXI afectou as nossas vidas de muitas formas, não só economicamente mas também culturalmente.

Num mundo onde a distância espacial e temporal não deixam de diminuir, as interacções entre pessoas de diferentes países e com diferentes línguas aumentam. O multilinguismo aparece assim como a solução para conseguirmos comunicar com sucesso com o resto do mundo e com quem habita as nossas comunidades. Comunicar adequadamente com pessoas com diferentes bagagens linguísticas permitir-nos-á alcançar diferentes objectivos que vão desde a coesão social até à competitividade económica.

I.3. O multilinguismo como factor de coesão social

Neste contexto da globalização, as competências multilingues assumem uma importância central, mais ainda com a emergência de blocos de países como a União Europeia. É preciso saber falar com os países vizinhos, assim como com países do outro lado do globo, mas é também preciso saber falar com pessoas de múltiplas origens culturais e linguísticas, que habitam dentro dum determinado país. Como a globalização intensificou as desigualdades entre os países e forçou a aparição de grandes fluxos migratórios, pessoas de países subdesenvolvidos vêm à procura de um futuro melhor em países mais ricos. Segundo a Organização Internacional para as Migrações⁷, estima-se que o número de migrantes internacionais é de 214 milhões, o que representa 3,1% da população mundial. Desta maneira, as línguas transformam-se em pontes entre as culturas, incentivando assim o respeito pela diferença, a convivência entre pessoas de culturas diferentes e a coesão social em contextos cada vez mais heterogêneos. O multilinguismo torna-se essencial à harmonia social incrementando também a acessibilidade das pessoas a diferentes órgãos sociais (desde comunitários a órgãos estatais) e promovendo a transparências dos mesmos. Outra faceta do multilinguismo e da igualdade linguística é o facto de eles poderem reforçar identidades culturais ao mesmo tempo que reforçam ideais de equidade num plano global.

Hoje, as cidades são cada vez mais cosmopolitas. Neste contexto, o multilinguismo é a chave para o diálogo intercultural e a preservação cultural de “maiorias” e “minorias”, assegurando assim a integração de todos os membros duma sociedade, a diminuição das desigualdades e a prevenção contra a discriminação.

I.4. O multilinguismo como factor de competitividade económica

Alguns autores como Petit (1998) falam duma nova era económica, a Sociedade da Informação e do Conhecimento. Nesta sociedade, o acento é posto sobre as tecnologias de comunicação e de informação (em particular, a Internet), o

⁷ <http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp>, dados das Nações Unidas em “Trends in Total Migrant Stock: The 2008 Revision”, <http://esa.un.org/migration>, consulta de 8 de Junho de 2010

deslocamento das forças produtivas e a sobreposição dos recursos intangíveis (como a formação) sobre os recursos tangíveis (terra, materiais, capital...). Por outro lado, esta nova economia actua, agora, num plano global, com actores de todos os cantos do mundo.

A aparição e difusão das tecnologias de informação e comunicação constituíram-se como elemento catalisador no desenvolvimento desta economia global, “com capacidade de funcionar como uma unidade à escala planetária em tempo real”, em que se assiste à acumulação de capital por todo o mundo - Castells (1999: 111). Outra característica desta nova economia é apresentada por Tapscott (1995) que fala na substituição das grandes corporações por pequenas e médias empresas que constituem, nos nossos dias, o núcleo do tecido empresarial. Segundo Kelly (1996), as principais características desta economia são: propiciar mais ideias novas, mais informações sobre os produtos e ser intensamente interconectada.

Numa economia com estas características, o multilinguismo assume uma posição fulcral porque a necessidade de diversidade linguística é uma realidade, tanto para as relações entre empresas como para as relações dentro das empresas. Certamente, é preciso falar outras línguas para negociar com empresas de outros países ou entrar em novos mercados, mas as empresas, actualmente, também podem incluir pessoas de diferentes nacionalidades e daí a necessidade de línguas dentro das empresas. Ambientes de trabalho diversificados podem vir a ser mais produtivos assim como relações empresariais além fronteiras de sucesso.

I. 5. O estudo ELAN

Em 2005, a Direcção Geral da Educação e da Cultura da Comissão Europeia requisitou um estudo sobre os “efeitos na economia europeia da escassez de competências em línguas estrangeiras nas empresas” (ELAN⁸). O estudo foi realizado pelo Centro de Línguas Britânico (CILT) em colaboração com uma equipa internacional de investigadores. ELAN foi concebido para medir o uso de línguas estrangeiras no comércio internacional e desta maneira fornecer informações sobre a utilização das

⁸ Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise

competências linguísticas pelas PME's e o seu impacto no desempenho destas nos mercados internacionais. O Estudo ELAN fornece assim importantes pistas sobre a realidade do multilinguismo nas empresas europeias.

Foi realizado em 29 países europeus, a perto de 2000 pequenas e médias empresas (PME) exportadoras. As variáveis tidas em conta foram: as estratégias linguísticas empresariais, a importância dada às competências interculturais, a consciência da importância das línguas nos negócios, as perdas de negócios devido a uma falha nos conhecimentos linguísticos, as intenções de exportações futuras e pesquisa de capacidades linguísticas.

No seu Relatório Final de 2007, o Grupo de alto nível sobre o multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeias deu a conhecer os resultados deste estudo. Revelou-se que, na União Europeia, mais de 50% dos empregos são fornecidos por PMEs e as PMEs que exportam são mais produtivas que as PMEs que não exportam. Neste contexto, o estudo ELAN revelou que uma quantidade considerável de negócios é perdida por causa da falta de conhecimentos linguísticos e interculturais. Todavia, as empresas europeias estão conscientes da necessidade de capacidades linguísticas nos seus colaboradores apesar do facto do inglês ser considerado uma língua franca. As estratégias linguísticas das empresas são essencialmente políticas de contratação de indivíduos multilingues e não a formação de elementos já inseridos nas empresas. O Estudo ELAN ressalta a crescente afluência de trabalhadores falantes de outras línguas nos mercados de trabalho europeus e a necessidade de aproveitar e explorar todas estas novas oportunidades para fazer mais e melhores negócios com o resto do mundo. Finalmente, o estudo alerta para a necessidade do multilinguismo penetrar nos sistemas académicos e de criar laços que unam empresas e meio educacional. Apesar de haver algumas dúvidas sobre a aplicabilidade dos resultados deste estudo, serviu para chamar a atenção para a situação de pouca competitividade em que se encontram muitas empresas europeias, sobretudo as PMEs.

Conclusão

Nesta secção, destacamos a importância social e económica do multilinguismo. O valor do multilinguismo como factor de coesão social é central já que as línguas

podem actuar como pontes entre as diferentes culturas que convivem em países com populações cada vez mais diversificadas.

Na esfera económica, o multilinguismo adquiriu, nos últimos anos, cada vez mais importância. No contexto actual da globalização, o multilinguismo é uma realidade que é preciso acompanhar porque aumenta a competitividade das empresas: enriquecendo os ambientes laborais, fomentando as exportações e estimulando os negócios em geral. Sendo que as PME's representam 99% do tecido empresarial europeu⁹, é importante que elas desenvolvam estratégias linguísticas que contribuam para aumentar os seus desempenhos. Entretanto, é também importante reflectir sobre a diversidade linguística, sendo que a maioria das empresas com estratégias linguísticas utilizam o inglês como língua franca. É essencial lembrar que devemos atribuir a todas as línguas o mesmo valor social e cultural, e que é preciso tentar equilibrar a importância que têm em diferentes esferas de nossas vidas.

Numa Europa que promove cada vez mais a mobilidade e a flexibilidade dos trabalhadores, indivíduos multilingues têm nas suas qualidades linguísticas uma vantagem competitiva no mercado de trabalho europeu.

II. COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

A globalização trouxe novos desafios ligados a um mundo cada vez mais diversificado, mas pressionado para uniformizar-se. Assim, comunicar e estabelecer relações com pessoas de diferentes culturas é hoje essencial e parte integrante do nosso dia-a-dia. Para além da importância social que acarreta, a capacidade de comunicar com pessoas de outras culturas traz também um valor económico já que a diversidade cultural é um fenómeno crescente dentro e fora das empresas. Num ambiente empresarial de diversidade cultural é preciso uma comunicação intercultural eficaz para que a riqueza cultural seja aproveitada e assim criar atmosferas laborais produtivas e desenvolvimento económico.

Nesta secção, passamos a definir o termo de cultura (inerente à comunicação intercultural) e a comunicação intercultural. Falaremos também das relações

⁹ Dados da página internet da Comissão Europeia sobre: *Empresa e Indústria, Pequenas e Médias Empresas*, última actualização no 12-12-2009, consulta de 10 de Junho de 2010

interculturais no ambiente empresarial e das novas tendências impulsionadas por esta nova área do saber.

II.1. Definição de cultura

A cultura é um aglomerado de conhecimentos, experiências, crenças, valores, atitudes, significados, representações sociais, noções do tempo, relações com o espaço, conceitos sobre o universo, sobre objectos e posses, partilhados por um grupo de pessoas.

Os moldes culturais correspondem a um padrão de significados, é através deles que as pessoas se relacionam entre si e com a vida. Estes significados são partilhados pelo grupo e pertencem ao colectivo.

Importante para um entendimento do conceito e da força da cultura é compreender que é transmitida de geração em geração, perpetuando-se assim ao longo da história. Vejamos, por exemplo, a afirmação do Geertz (1989) que nos explica que o conceito de cultura “denota um padrão de significados transmitidos historicamente, incorporado em símbolos, um sistema de concepções herdadas expressa em formas simbólicas por meio das quais os homens comunicam, perpetuam e desenvolvem o seu conhecimento e as suas actividades em relação à vida” (p.88).

Assim, a cultura é um elemento essencial e omnipresente na vida em sociedade que influencia fortemente a comunicação entre pessoas com diferentes antecedentes. A cultura aprende-se, de diferentes maneiras, através das instituições sociais: a família, a escola, os média, etc. Associada a formas de organização e identificação sociais, a cultura relaciona-se e às vezes confunde-se com a nação, a raça, a etnia, o género, a idade, a religião, a orientação sexual, etc.

Por outro lado, a cultura é etnocêntrica. Summer (1940) definiu o etnocentrismo como o fenómeno que faz com que as pessoas ponham a sua cultura no centro de

tudo, sendo que os outros são avaliados sempre em relação a esta. O etnocentrismo faz com que a nossa cultura seja o prisma através do qual interpretamos e julgamos os outros grupos. Aprendemos a fazer isto num nível inconsciente. Por exemplo, na escola, quando aprendemos sobre a história dos nossos países fazemo-lo tendo em conta apenas a nossa versão dos acontecimentos.

Esta última característica da cultura fornece-nos uma importante pista sobre as dificuldades encontradas nas relações interculturais. Aprendemos a nossa cultura desde a infância, interiorizamo-la e achamos que é a única válida. Isto dificulta o relacionamento com pessoas de outras culturas mas com a mesma convicção de que a sua visão do mundo é a mais correcta.

É por causa deste problema que a área de estudos das relações interculturais nasceu já que, num planeta cada vez mais interligado, conseguir comunicar com sucesso com pessoas de diferentes culturas, pode trazer-nos grandes vantagens como: maior bem-estar das comunidades; aumento das relações comerciais; e crescimento individual (desenvolvimento da tolerância, da flexibilidade, etc.).

II.2. Comunicação intercultural

A comunicação intercultural refere-se à comunicação entre pessoas de diferentes culturas e transformou-se numa prioridade nos nossos dias. Como nos explica Ting-Toomey, “From workplace to classroom diversity, different cultural beliefs, values, and communication styles are here to stay. In order to achieve effective intercultural communication, we have to learn to manage differences flexibly and mindfully” (Ting-Toomey, 1999: 3).

A preocupação com a crescente diversidade cultural nas nossas sociedades (gerada pela globalização, o aumento de fluxos de pessoas, as novas tecnologias da informação e da comunicação, etc.) levou a esta conjugação entre comunicação e cultura e ao aparecimento de uma área de conhecimento relativamente nova - a da comunicação intercultural - que estuda a comunicação entre membros de duas ou mais culturas. Podemos definir também a comunicação intercultural como um

processo simbólico em que as pessoas de diferentes culturas (com diferentes: valores, códigos, formas de interpretar papéis, expectativas e percepções sobre as regras de interacção social) criam significados compartilhados (Ting-Toomey, 1999: 16/17).

Para alcançar uma comunicação intercultural competente e eficaz, é preciso prestar atenção a várias componentes:

- *O contexto*. Uma pessoa interculturalmente competente tem que ter em conta o contexto relacional específico e o contexto situacional particular em que se desenvolve o contacto entre indivíduos de culturas diferentes;
- *Adequação e efectividade*. A adequação depende de comportamentos considerados apropriados e adaptados às expectativas de dada cultura. A efectividade depende de comportamentos que levem ao alcance dos resultados desejados;
- *Conhecimento, motivações e acções*. O conhecimento refere-se ao conhecimento cognitivo sobre as pessoas, o contexto e as normas de adequação que prevalecem em dada cultura. As motivações são conjuntos de associações emocionais que as pessoas têm quando antecipam e participam na comunicação intercultural. (Lustig e Koester, 2003)

Mudanças sociopolíticas (nomeadamente a Queda do Muro de Berlim e a dispersão da ideologia neo-liberalista) e tecnológicas (desenvolvimento de novas tecnologias da informação e da comunicação e o acesso em massa a estas) agitaram o nosso mundo nos últimos anos. Hoje, a *aldeia global* de McLuhan (1964) é cada vez mais real, falamos de democratização do consumo, de migrações em massa, dos BRIC's (potências emergentes: Brasil, Rússia, Índia e China), de comunicação rápida, fácil e barata entre todos os cantos do mundo graças à Internet; mas, neste novo contexto, nem todos os acontecimentos são felizes. Assistimos à multiplicação dos conflitos entre países, e dentro dos países (problemas com os imigrantes, confrontos entre diferentes etnias, reivindicação de autonomia por algumas minorias), ao aumento de comportamentos raciais e discriminatórios, etc. Assim, a única maneira de gerir estes conflitos é desenvolver relações interculturais de sucesso, daí a importância de possuir fortes competências interculturais.

II.3. Comunicação intercultural no meio empresarial

No contexto empresarial, as competências interculturais adquirem outro cariz. A convivência cultural no trabalho pode dar origem a conflitos. A compreensão das diferenças através da percepção da sua natureza, que é culturalmente construída, contribui para minorar impasses no relacionamento interpessoal entre trabalhadores de empresas num mundo globalizado.

Conflitos multiculturais e mal entendidos são um obstáculo para um ambiente de trabalho de qualidade numa organização. A relação entre dois grupos ou culturas gera dois fenómenos antagonistas: a busca de troca, de aproximação e superação das diferenças, por um lado; e por outro, a procura da preservação da identidade e das particularidades de cada um.

De acordo com Barbosa (1999), “o funcionário de uma empresa, qualquer que seja sua função ou posição na hierarquia, é alguém com memória, sentimentos e valores que o vinculam a um contexto social mais amplo, do qual a empresa faz parte” (p.134). Cuche (1999) defende que a cultura duma empresa não pode existir fora dos indivíduos que a conformam. Para o autor, a cultura empresarial também não pode ser preexistente aos indivíduos que a integram, já que ela é construída nas interações que os sujeitos desenvolvem no interior da empresa. Segundo Barbosa (1999), a “percepção da dimensão cultural como vantagem competitiva tem por base justamente essa compreensão da cultura como conjunto de símbolos e valores compartilhados por determinado grupo e uma interpretação restrita do termo compartilhar, cujo significado passa a ser concordar, adaptar-se, sobretudo comprometer-se” (p. 136).

Por outro lado, da mesma maneira que cada cultura é rica em traços culturais próprios decorrentes da história e das condições em que se constituiu, cada empresa também é rica em traços culturais, os quais estão ligados às múltiplas origens dos membros de seu pessoal. Trompenaars (1994) acha que a “cultura permeia e irradia significados em todos os aspectos da empresa. A cultura molda todo o campo dos relacionamentos empresariais” (p. 16). Assim, os funcionários de uma empresa com

trabalhadores de vários países são obrigados a trabalhar de acordo com as premissas de sua cultura de origem, da cultura local onde estão inseridos e da cultura da empresa.

A comunicação é a chave deste processo e a língua é uma ferramenta importante para uma comunicação intercultural bem sucedida. A linguagem, portanto, constitui a primeira barreira na negociação transcultural. No entanto, a grande barreira à comunicação intercultural é a falta de preparação para o trabalho num ambiente de diversidade cultural. Os funcionários com maior compreensão da diversidade cultural têm mais facilidade para entender o outro e para relacionar-se com ele.

Para poder comunicar com pessoas de outras culturas, tem que se ter em conta muitos factores, tais como: as posturas corporais, a linguagem não verbal, o tom da voz, a dimensão emocional da comunicação, a dimensão espiritual da comunicação, que podem ser fonte de diferenças e mal entendidos, já que, juntamente com as apreciações e os comportamentos, são produtos de uma herança cultural.

Para evitar conflitos, é necessário que todas as pessoas pertencentes a uma empresa tenham consciência da diversidade cultural. Esta atitude é fomentadora de respeito e de consciencialização das diferenças. Favorece deste modo o estabelecimento de relações de trabalho mais flexíveis e inovadoras, o que contribui para o desenvolvimento da organização¹⁰.

Outro problema na base das dificuldades da comunicação intercultural é o facto de que as diferenças interculturais nem sempre são reconhecidas como tais. Elas são muitas vezes reduzidas a problemas interlinguísticos e pensa-se, erradamente, que a solução seria a aprendizagem da língua do outro ou de um idioma comum. No entanto, muitas das dificuldades comunicacionais não são de origem linguística, mas são o resultado da falta de entendimento de outros aspectos culturais que contribuem para a comunicação.

¹⁰ Relações interculturais entre trabalhadores brasileiros e alemães na VW-AUDI de São José dos Pinhais. Maria Gomes de Carvalho e Lino Trevisan. Disponível em <http://www.ppgte.ct.utfpr.edu.br/revistas/edutec/vol7/artigos/art04vol07.pdf>. Consulta de 23 de Junho de 2010.

Assim, as dificuldades estão, em grande parte, associadas às diferenças culturais, portanto ao bom conhecimento e ao tratamento adequado das diversidades culturais que podem contribuir para um bom relacionamento entre trabalhadores com bagagens culturais diferentes.

Para otimizar a comunicação intercultural, é preciso: flexibilidade, iniciativa, criatividade e a capacidade de procurar soluções alternativas para atingir os objectivos sem comprometer o resultado. É preciso também que indivíduos de culturas diferentes procurem tempos e espaços de convivência, conquistem a confiança do outro, o seu respeito e encarem a situação como de aprendizagem mútua. Os indivíduos devem também prever um tempo de aproximação e adaptação entre as diferentes culturas¹¹.

II.4. Novas tendências

Nos últimos anos, sectores ligados ao meio empresarial vieram reconhecer a importância das competências linguísticas e interculturais no meio laboral. Assim, diversos estudos e conferências foram impulsionados por diferentes instituições ligadas aos ambientes de negócios com o intuito de promover e compartilhar conhecimentos relativos às necessidades de competências linguísticas e interculturais nas esferas empresariais.

Uma das novas tendências, na área linguística e comunicacional em ambiente empresarial, aponta para o facto dos recursos humanos de hoje terem a formação adequada em competências linguísticas; no entanto, a principal carência na maioria destes casos regista-se ao nível das competências comunicacionais. Assim, o sucesso da comunicação entre pessoas de diferentes culturas fica dependente das capacidades interculturais dos indivíduos que têm que ser capazes de gerir correctamente estas interações.

¹¹ Idem Consulta de 23 de Junho de 2010.

O Dr. Stephen Holmes¹² (*coach* corporativo), por exemplo, afirma que os seus clientes possuem as capacidades linguísticas necessárias para o trabalho com pessoas de outros países. No entanto, ele declara que o importante é ultrapassar os clichés e generalizações interiorizadas por estas pessoas através da comunicação interpessoal.

Outra tendência que se destacou nos últimos anos é a importância crescente dada aos ambientes laborais para sucesso da comunicação empresarial. Um ambiente de trabalho positivo, respeitoso, transparente, etc., contribui para o sucesso das relações interpessoais. O Dr. Mark Powel¹³ (*coach* de inglês para os negócios) afirma que o importante na comunicação empresarial é a criação de um ambiente de negócios produtivo e evitar mal-entendidos.

Finalmente, podemos destacar uma outra tendência na formação em línguas estrangeiras da que se espera agora a transmissão de competências linguísticas, mas também de competências interculturais para garantir o sucesso comunicacional. É imperativa a passagem do ensino puro de línguas para o treino em aptidões gerais de comunicação nas empresas. A formação sobre a vida profissional e a integração de contextos práticos no local de trabalho devem ser componentes fundamentais da formação linguística moderna. A língua não é um fim em si, mas uma peça de um mosaico, parte do quadro mais amplo de competências de comunicação em contexto de trabalho¹⁴.

¹² Relatório pós-conferencia da 8ª Conferência sobre Línguas e Comunicação nos Negócios Internacionais, em Junho de 2009. In: <http://www.sprachen-beruf.com/downloads/en/postreports/postreport2009.pdf>. Consulta do 15 de Junho de 2010.

¹³ Relatório pós-conferencia da 8ª Conferência sobre Línguas e Comunicação nos Negócios Internacionais, em Junho de 2009. In: <http://www.sprachen-beruf.com/downloads/en/postreports/postreport2009.pdf>. Consulta do 15 de Junho de 2010

¹⁴ Paine de discussão sobre: “Eficiência, apesar das pressões de custos: Como as empresas podem dar formação com sucesso em tempos de crise económica?” (17 de Junho de 2009). Membros do painel: FrankThiemann da Agência Federal de Emprego Alemã, director regional do Nordrhein-Westfalen, responsável pelas medidas de segurança no trabalho; Ronald-Martyn Pickup, consultor de educação para a Bayer ScheringAG; Patric Droste zu Senden, vice-presidente da Associação Federal de Escolas Particulares em Nordrhein-Westfalen e Timothy Phillips, fundador e director da Skylight GmbH.

Desta maneira vemos como a comunicação ou a consolidação de competências interculturais assume importância central, desde perspectivas psicológicas e económicas. As empresas multinacionais, habituadas à convivência no seu seio duma grande quantidade de pessoas com diferentes antecedentes culturais e linguísticos, interessam-se agora pelas maneiras de criar ambientes de trabalho produtivos nestes contextos. No entanto, como vimos graças ao Estudo ELAN (Capítulo I), as competências multilingues e interculturais são igualmente importantes para as PME's.

Conclusão

No mundo de hoje, o relacionamento entre pessoas de diferentes culturas é cada vez mais comum e constante, mas alcançar um relacionamento harmonioso entre todos é complicado. Assim, é preciso que as pessoas desenvolvam uma consciência cultural e uma compreensão das diferenças culturais. Desta maneira, elas saberão os motivos pelos quais os seus vizinhos ou colegas de trabalho assumem atitudes, posturas e comportamentos que podem ser considerados pouco adequados ao meio social em que se encontram inseridos.

Para alcançar este objectivo é preciso contrariar a tendência para o etnocentrismo, comportamento comum quando se entra em contacto com pessoas de culturas diferentes, que provoca conflitos quando as diferenças não são compreendidas como factos culturais, mas interpretadas como dificuldades de relacionamento interpessoal. É importante desenvolver uma postura de empatia e respeito para com o outro e compreender que nem sempre as diferenças culturais significam dificuldades de relacionamento.

É necessário também interpretar os costumes, atitudes e comportamentos das pessoas de outra cultura para poder compreender o que elas pretendem comunicar com a sua linguagem não verbal e não interpretar os factos a partir das nossas referências para evitar mal entendidos. A convivência intercultural implica uma troca

de conhecimentos, hábitos, costumes valores e atitudes. É um processo enriquecedor do ponto de vista pessoal e cultural¹⁵.

No contexto laboral, as competências interculturais são uma mais-valia já que em situações de diversidade cultural podem contribuir para criar ambientes de trabalho mais produtivos e portanto potenciar o crescimento das empresas.

¹⁵ Relações interculturais entre trabalhadores brasileiros e alemães na VW-AUDI de São José dos Pinhais. Maria Gomes de Carvalho e Lino Trevisan. Disponível em <http://www.ppgte.ct.utfpr.edu.br/revistas/edutec/vol7/artigos/art04vol07.pdf>. Consulta de 23 de Junho de 2010.

SEGUNDA PARTE: ABORDAGEM POLÍTICA DO MULTILINGUISMO E DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS NA UNIÃO EUROPEIA E NO CONTEXTO DA GLOBALIZAÇÃO

I. UNIÃO EUROPEIA, MULTILINGUISMO E COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

A União Europeia é composta por 27 Estados Membros e conta com uma população de 495 milhões de habitantes¹⁶. Os habitantes da UE formam um conjunto muito heterogéneo, enriquecido pelos fortes fluxos de imigração que recebe esta região do planeta. Desta maneira, convive na UE um grande número de nacionalidades, etnias, culturas e línguas diferentes. Assim o multilinguismo e a interculturalidade são conceitos inerentes à UE.

Desde a sua criação, o papel da União Europeia nas políticas dos Estados Membros tem vindo a aumentar com o intuito de providenciar estabilidade e prosperidade aos seus cidadãos, construir uma sociedade justa e solidária, projectar a economia e a criação de emprego, promover o Estado de Direito, a democracia e os Direitos Humanos. Neste contexto, nos últimos anos, o multilinguismo e a interculturalidade passaram a ser uma das prioridades da UE.

Nesta secção, passamos a descrever o âmbito social europeu - dados demográficos, níveis de vida e de educação, mercado de trabalho, capacidades linguísticas e os seus movimentos migratórios. Falaremos também dos fundamentos e dos objectivos das políticas europeias para o multilinguismo e a interculturalidade.

¹⁶ Fonte: Eurostat e Banco Mundial, sítio EUROPA, *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*, dados de 1 de Janeiro 2007. http://europa.eu/abc/keyfigures/sizeandpopulation/index_pt.htm. Consulta de 20 de Junho de 2010

I. 1. UE: dados demográficos.

Nas últimas décadas, a esperança de vida na UE aumentou para 75 anos para os homens e 81 anos para as mulheres¹⁷. Desta maneira, a percentagem de pessoas idosas aumentou; em 2007 4,3% da população tinha 80 anos ou mais¹⁸. Ao mesmo tempo, a taxa de natalidade diminuiu fortemente nestes anos. Hoje, o aumento da população europeia deve-se a dois factores: crescimento natural da população (número de nascimentos maior que o número de mortes) e migração líquida (o número de pessoas que vêm viver para a Europa é superior ao número de pessoas que saem da Europa para fixar-se noutros países). Actualmente, a migração líquida é o principal factor para o crescimento demográfico europeu. Sem o recurso da imigração, as populações da Alemanha, da Grécia e da Itália teriam diminuído¹⁹. Assim, a imigração é um elemento essencial na UE já que se insere na população activa, população jovem, o que ajuda a manter o equilíbrio do sistema de reformas europeu.

I.2. Níveis de vida e de educação

Em termos de nível de vida, a posição dos membros da UE é variável. O PIB por habitante (em PPC, cálculo do preço de um «cabaz» semelhante e representativo de bens e serviços em cada país, calculado numa moeda virtual comum, o Padrão de Poder de Compra) regista o valor mais elevado no Luxemburgo²⁰ (65 700 em 2007), e o mais baixo na Bulgária (8 600). No entanto, os níveis de vida na UE aparecem entre os mais elevados no mundo, no entanto, tem que se ter em conta que este instrumento (o PPC) não contempla as disparidades dentro dos países, que podem ser muito grandes.

¹⁷ Fonte: Eurostat, sítio EUROPA, *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*, dados de 1 de Janeiro 2007. Dados validos para as pessoas nascidas em 2004. Consulta de 20 de Junho de 2010

¹⁸ Fonte: Eurostat, sítio EUROPA, *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*. Consulta de 20 de Junho de 2010

¹⁹ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁰ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

Os níveis de escolarização da UE são elevados, mas desiguais entre os Estados Membros. O país que registou a maior percentagem de jovens com idades compreendidas entre 20 e 24 anos que concluíram, pelo menos o ensino secundário de nível superior em 2006, foi a República Checa²¹ (91,8%). O país que registou a menor percentagem de jovens com idades compreendidas entre 20 e 24 anos que concluíram, pelo menos o ensino secundário de nível superior em 2006, foi Portugal²² (49,6%).

Estes dados assumem maior importância quando sabemos que a taxa de desemprego por nível de ensino, relativa a pessoas com idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos, na UE em 2007, decresce à medida que as capacitações académicas dos indivíduos aumentam: 9,2% para pessoas com um nível de estudos inferior ao ensino secundário, 6% para pessoas com o 12º ano de escolaridade e 3,6% para as pessoas com estudos a nível do ensino superior²³.

I.3. Mercado de trabalho

A nível laboral, em 2006, 68,6% dos europeus trabalhavam nos serviços, 25% na indústria e 6,4% na agricultura²⁴. As taxas de emprego das pessoas com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos, em 2007, variam entre os 77,1% na Dinamarca e os 55,7% em Malta²⁵.

As taxas de desemprego variam entre 11,1% na Eslováquia e 3,2% nos Países Baixos²⁶ (dados de 2007). A faixa etária mais activa na UE é a que se situa entre os 25 e os 54 anos²⁷ (86,8% para os homens e 71,4% para as mulheres, dados de 2007). Seguem-se as pessoas entre 55 e 64 anos²⁸ (53,9% para os homens e 36% para as mulheres, dados de 2007).

²¹ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²² Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²³ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁴ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁵ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁶ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁷ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

²⁸ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

Finalmente, a disparidade de remuneração entre homens e mulheres varia entre os 25% na Estónia e os 3% em Malta²⁹ (dados de 2006).

Seguramente, estes dados foram afectados pela conjuntura actual de crise, mas optamos por expor os dados de anos anteriores já que estes reflectem uma realidade que foi constante ao longo de décadas e também porque os dados pós-crise são ainda incompletos.

I.4. Capacidades linguísticas

A União Europeia conta com 23 línguas oficiais (em ordem de falantes como língua materna: alemão, francês, inglês, italiano, espanhol, polaco, romeno, neerlandês, grego, húngaro, português, checo, sueco, búlgaro, finlandês, dinamarquês, eslovaco, lituano, irlandês, letão, esloveno, estoniano e maltês), mais de 60 línguas regionais e minoritárias, 23 línguas gestuais e dezenas de línguas de imigrantes (como o albanês, o árabe, o turco, etc).

Entre as línguas faladas pelas 60 comunidades indígenas (comunidades pertencentes à EU, mas que são minoritárias nos países em que estão inseridas) estão:

<i>País</i>	<i>Línguas minoritárias</i>				
Alemanha	Dinamarquês	Frisão			
Áustria	Croata	Eslovaco	Esloveno	Húngaro	Tcheco
Bélgica	Alemão				
Dinamarca	Alemão				
Espanha	Asturiano	Basco	Berber	Catalão	Galego
	Occitano	<u>Português</u>			
Finlândia	<u>Sami</u>	Sueco			

²⁹ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

França	Alemão	Basco	<u>Breton</u>	Catalão	Corsa
	Flamengo	<u>Occitan</u>			
Grécia	Albanês	Búlgaro	Macedónio	Turco	Valach
Irlanda	Irlandês				
Itália	<u>Albanês</u>	Alemão	Catalão	Croata	Esloveno
	<u>Franco-provençal</u>	<u>Friouliau</u>	Grego	<u>Ladin</u>	<u>Occitan</u>
	Sardo				
Luxemburgo	Luxemburguês				
Holanda	Frisão				
Portugal	Mirandês				
Reino Unido	Cornish	Gaélico	Galês	Irlandês	
Suecia	Finlandês	<u>Sami</u>			

Classificação das línguas minoritárias europeias na UE por país. Fonte: Relatório Euromosaic (1995)

A liberdade de circulação na UE foi acompanhada pelo aumento do número de pessoas que estudam, trabalham ou passam férias em Estados Membros que não são o seu país de origem. Por esta razão e pela promoção da aprendizagem de línguas dentro e fora da escola, uma maioria dos europeus, 56%, afirma poder conversar numa língua estrangeira. No entanto, 44% dos europeus só sabe falar na sua língua materna³⁰. Assim, 56% dos europeus que falam outras línguas diz poder manter uma conversa em pelo menos uma língua diferente da sua língua materna; 28% afirma poder manter uma conversa em pelo menos duas línguas diferentes da sua língua materna; e 11% declara poder manter uma conversa em pelo menos três línguas

³⁰ Eurobarómetro 2005, EUROPA, *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*. Consulta de 20 de Junho de 2010.

diferentes da sua língua materna³¹. Constatamos também que em 2005, eram 454 mil os estudantes de um país da UE a estudar noutro Estado Membro³².

I.5. Migrações

Em 2008, viviam na Europa 30,8 milhões de imigrantes; 11,3% deles eram cidadãos de outros Países Membros; 19,5% eram pessoas oriundas de países fora da UE dos 27; destes, 6 milhões eram da Europa, 4,7 milhões eram da África e 3,7 milhões da Ásia. Assim, os imigrantes representaram nesse ano 6,2% da população total da UE. O número de imigrantes varia entre os diferentes países-membros. Na Alemanha, Espanha, Inglaterra, França e Itália, estão concentrados 75% dos imigrantes da UE (Alemanha: 7,3 milhões; Espanha: 5,3 milhões; Inglaterra: 4 milhões; França: 3,7 milhões; Itália: 3,4 milhões)³³.

A percentagem de habitantes naturais de países de fora da UE, em relação à população total dos países membros, varia: no Luxemburgo, os imigrantes representam 43% da população total; na Letónia, 18%; na Estónia 17%; no Chipre 16%; na Irlanda 13% e na Austria 10%. Já em países como a Roménia, a Polónia, a Bulgária e a Eslováquia, a população imigrante não chega ao 1% da população total destes países³⁴.

No ano de 2008, 37% dos imigrantes da UE eram provenientes de outros países-membros. A origem destes cidadãos europeus era maioritariamente: a Roménia (1,7 milhões ou 15% do total de cidadãos estrangeiros, provenientes de outro país da UE dos 27), a Itália (1,3 milhões ou 11%) e a Polónia (1,2 milhões ou 11%). No que toca os imigrantes provenientes de países fora da UE, os grupos que se destacam são de nacionalidade: turca (2,4 milhões ou 12% do total de cidadão estrangeiros,

³¹ Idem. Consulta de 20 de Junho de 2010.

³² Fonte: Eurostat, sítio EUROPA, *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*. Consulta de 20 de Junho de 2010.

³³ Dados tirados do Eurostat para 2008, Newsrelease de 16 de Dezembro de 2009. Disponível em: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-16122009-BP/EN/3-16122009-BP-EN.PDF Consulta de 20 de Junho de 2010.

³⁴ Idem

provenientes de países fora da UE dos 27), marroquina (1,7 milhões ou 9%) e albanesa (1 milhão ou 5%)³⁵.

Nas páginas anteriores, tentámos descrever o contexto de diversidade linguística e cultural existente na UE. Neste enquadramento, o multilinguismo e as capacidades interculturais tornam-se essenciais para poder existir, na UE, uma coabitação pacífica entre as diferentes culturas que compõem este aglomerado de países, fomentando assim a coesão social e o crescimento económico. A seguir, enumeraremos algumas das políticas europeias que promovem o multilinguismo e a interculturalidade.

I.6. Fundamentos das políticas da UE para promover o multilinguismo e a interculturalidade

As políticas da UE assentam no princípio da “Unidade na diversidade”. Seguindo este axioma, a UE adoptou uma política multilingue e intercultural para facilitar a comunicação entre os cidadãos, incentivar uma maior tolerância e respeito pela diversidade cultural e linguística e para incentivar a integração económica entre os diferentes países membros e com o resto do mundo. Para alcançar estes objectivos, a UE incentiva a aprendizagem de línguas, promove a diversidade linguística, fomenta uma economia multilingue sólida e a acessibilidade a documentos, legislação e informações da UE na língua dos seus cidadãos. Desta maneira, a UE pensa instaurar as línguas como pontes entre as diferentes culturas que coexistem na União Europeia; já que o multilinguismo é potenciador de transparência e da intensificação da comunicação entre as culturas o que pode levar a um maior entendimento entre pessoas de diferentes origens.

Para apoiar estas políticas promovedoras do multilinguismo, a UE propõe grande variedade de iniciativas. Citamos, em continuação, algumas delas:

³⁵ Idem

- Programa Língua³⁶ (1990-1994): formação de professores europeus em outros países dentro da comunidade e concessão de bolsas a estudantes universitários, para o mesmo fim.
- Programa Sócrates³⁷ 1ª fase (1995-1999) e 2ª fase (2000-2006): Cooperação entre estabelecimentos de ensino, bolsas no estrangeiro para formação contínua de professores, elaboração de instrumentos de aprendizagem e ensino.
- Programa Leonardo da Vinci³⁸ 1ª fase (1995-1999) e 2ª fase (2000-2006): Ensino de línguas para a formação profissional no local de trabalho, a fim de garantir, sobretudo mobilidade profissional além das fronteiras nacionais da União Europeia.
- Programa Cultura³⁹: Tradução de obras literárias de e para línguas europeias.
- Programa Erasmus Mundus⁴⁰ 1ª fase (2004-2008) e 2ª fase (2009-2013): Programa de acção para reforço da qualidade do ensino superior europeu e a promoção da compreensão intercultural, através da cooperação com países não pertencentes à comunidade.
- Programa Tempus⁴¹: possibilita à UE cooperar com os países dos Balcãs, da Europa Oriental, da Ásia Central e do Mediterrâneo no processo de reforma e reestruturação do ensino superior.
- Desenvolvimento do Indicador europeu de Competência Linguística⁴²: através do Eurobarómetro (entre 2001 e 2006, colectou dados a respeito do multilinguismo para medir, a nível global, as competências no domínio das línguas estrangeiras em cada Estado membro). Fornece também apoio às línguas regionais e minoritárias.

³⁶ Site EUROPA, Síntese da legislação da EU, *Quadro estratégico para o multilinguismo*: In: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11084_pt.htm. Consulta do 10 de Maio de 2010.

³⁷ Site EUROPA, Síntese da legislação da EU, *Quadro estratégico para o multilinguismo*: In: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11084_pt.htm. Consulta do 10 de Maio de 2010.

³⁸ Idem. Consulta do 10 de Maio de 2010.

³⁹ Idem. Consulta do 10 de Maio de 2010.

⁴⁰ Site Europa, Síntese da legislação da EU, *Educação, formação, juventude: cooperação com países terceiros*.

In: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/cooperation_with_third_countries/index_pt.htm. Consulta do 10 de Maio de 2010.

⁴¹ Idem. Consulta de 10 de Maio de 2010.

⁴² Site Comissão Europeia, Multilinguismo, *Línguas faladas na Europa*.

In: http://ec.europa.eu/education/languages/languages-of-europe/doc137_pt.htm. Consulta de 10

- Criação do Gabinete para as línguas menos divulgadas⁴³ (1982). Financiamento a projectos de promoção e protecção das línguas.
- Carta Europeia das Línguas regionais ou minoritárias⁴⁴ (1992).

Outros exemplos são: a celebração em 2001, do Ano Europeu das Línguas que consistia em melhorar e expandir a aprendizagem de línguas ao longo da vida, aperfeiçoar o ensino de línguas estrangeiras e criar um ambiente mais favorável às línguas; e, em 2002 adopção à política da língua materna mais duas outras línguas (Convenção de Barcelona adoptada pelo Conselho Europeu).

Vemos, através destas medidas, um claro interesse da UE em promover:

- O multilinguismo, tendo especial atenção em proteger as línguas minoritárias e regionais. A UE aposta também no incentivo da mobilidade estudantil e profissional dentro e fora da UE, proporcionando assim aos indivíduos uma oportunidade de submergir-se em realidades linguísticas diferentes;
- a compreensão intercultural, incentivando os indivíduos a interessar-se por culturas estrangeiras graças a textos traduzidos e viagens a outros países por motivos académicos ou profissionais.

Assim, a UE pretende preparar pessoas com bagagens linguísticas e culturais adaptadas à realidade da diversidade europeia e mundial.

I. 7 Objectivos das Políticas da UE para o multilinguismo e as competências interculturais.

Os objectivos das políticas europeias para o multilinguismo e a interculturalidade visam: o compromisso europeu com o multilinguismo e a promoção do mesmo; fomentar a aprendizagem das línguas (duas línguas mais a língua materna para todos os cidadãos europeus com a aprendizagem das línguas o mais cedo possível) e a

de Maio de 2010.

⁴³ Site EUROPA, Síntese da legislação da EU, *Quadro estratégico para o multilinguismo*:

In: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11084_pt.htm.

Consulta do 10 de Maio de 2010.

⁴⁴ In: http://www.agal-gz.org/portugaliza/tvsptnagaliza/carta_linguas.pdf. Consulta de 10 de Maio de 2010.

preservação da diversidade linguística; promover uma economia multilingue; facilitar aos cidadãos europeus acesso aos documentos da UE na sua língua; investir na pesquisa no campo do multilinguismo (tradução, tradutores, sistemas automáticos de tradução, diplomas para tradutores, etc.) e contribuir para a liberdade de poder trabalhar / estudar em qualquer país membro da UE⁴⁵.

Outra finalidade destas políticas europeias é a necessidade de reforçar a consciência das pessoas para a necessidade de ser multilingue mediante: o encorajamento da abertura face a outras culturas, o investimento em capacidades cognitivas e a facilitação às pessoas ao acesso a estabelecimentos de ensino e a trabalho noutros países da UE⁴⁶.

O multilinguismo é apresentado como necessário para a realização pessoal, para um civismo activo e a empregabilidade numa sociedade de conhecimento.

Desta maneira, o desenvolvimento do multilinguismo deve acompanhar-se do aperfeiçoamento de capacidades cognitivas como a atenção, a percepção, a memória, a concentração, o espírito crítico, a criatividade, a resolução de problemas e a habilidade para trabalhar em equipas. O multilinguismo deve contribuir também para o bem-estar social, a progressão da educação e dos níveis de vida⁴⁷.

Para alcançar estes objectivos os educadores, a família, os média e as instituições governamentais têm um rol fundamental⁴⁸. Para a Comissão, se queremos tornar o multilinguismo mais atractivo, os diferentes Estados europeus têm que investir em professores qualificados e motivados e também utilizar os média para incentivar a aprendizagem de línguas e a abertura cultural⁴⁹.

⁴⁵ *Quadro Estratégico para o Multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeia (22 de Novembro de 2005)*. In:

http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=pt&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=596. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁴⁶ *Relatório Final do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo da Comissão Europeia (2007)*. In: http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁴⁷ Idem.

⁴⁸ *Viver Juntos em Igual Dignidade, O Livro Branco sobre o Dialogo Intercultural*.

In: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁴⁹ *Relatório Final do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo da Comissão Europeia (2007)*. In: http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

Por outro lado, as políticas da UE em matéria de multilinguismo e interculturalidade estão intimamente ligadas às características de diversidade cultural (A diversidade cultural inclui a etnia, o género, a religião, a orientação sexual, as deficiências (mentais ou físicas) e muitos outros aspectos⁵⁰) existentes na Europa. Desta maneira, as políticas europeias celebram a diversidade europeia e a convivência numa variedade de línguas como fontes de bem-estar e propiciadoras de solidariedade e entendimento entre diferentes culturas. Assim, a UE veio reforçar o Artigo 22 da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia⁵¹ (18/12/2000) que promulga o respeito pelas diversas culturas, religiões e línguas da UE; e o Artigo 21 que proíbe todos os tipos de discriminação⁵². Ressalta-se assim a contribuição do multilinguismo para a abertura face a outras culturas, a consciencialização da nossa cultura e a cooperação com pessoas com outras línguas/culturas⁵³. Daí a importância da relação entre multilinguismo e os média, as profissões ligadas às línguas (ensino e tradução) e na importância de utilizar as TIC⁵⁴ para promover o multilinguismo, contribuindo assim para a promoção da comunicação intercultural dentro e fora de UE⁵⁵.

Os objectivos centrais da UE em matéria de diálogo intercultural são citados no Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural⁵⁶. Este documento traça como principais finalidades do Conselho da Europa a promoção do diálogo intercultural, dos direitos humanos, da democracia e do Estado de Direito. Nos nossos dias, devido à diversidade que nos rodeia, a tolerância já não basta, é preciso adoptar uma

⁵⁰ *Viver Juntos em Igual Dignidade, O Livro Branco sobre o Dialogo Intercultural.*

In: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵¹ In: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵² *Quadro Estratégico para o Multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeia (22 de Novembro de 2005).* In:

http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=pt&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=596. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵³ *Relatório Final do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo da Comissão Europeia (2007).* In: http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵⁴ Tecnologias de informação e comunicação.

⁵⁵ *"Multilinguismo: uma mais-valia para a Europa e um compromisso comum". Comunicado da Comissão das Comunidades Europeias (para: o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social europeu e o Comité das Regiões), 18 de Setembro de 2008.* In:

http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/2008_0566_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵⁶ *Viver Juntos em Igual Dignidade, O Livro Branco sobre o Dialogo Intercultural.*

In: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf Consulta de 7 de Maio de 2010.

comunicação intercultural intensiva, e isto, em todas as esferas sociais (o trabalho, a escola, a vizinhança, a política, as artes, etc.). Neste contexto, o diálogo intercultural é definido como uma troca aberta de pontos de vista respeitosos entre indivíduos, grupos com diferentes origens étnicas, culturais, religiosas e linguísticas tendo como base a compreensão mútua e o respeito mútuo. O Livro Branco também alerta para os riscos da ausência de diálogo: o desenvolvimento de visões estereotipadas, um clima de desconfiança, a utilização das minorias como bodes expiatórios, a intolerância face a outras culturas e a discriminação. Estas deficiências são ainda mais perigosas num mundo pós 11 de Setembro, onde pessoas revoltadas são alvos fáceis para organismos extremistas e/ou terroristas. O conformismo e a formação de guetos seriam outros efeitos perversos criados pela falta de diálogo intercultural. Assim, o documento incita a romper barreiras culturais que possam fomentar a pobreza e exploração destes grupos minoritários (ou com menos poder político, económico, etc.). Para viver juntos e em igual dignidade, segundo o Livro Branco, é fundamental gerir a diversidade cultural mediante o diálogo intercultural. Finalmente, o Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural da UE propõe diferentes formas de promover o diálogo intercultural. Por exemplo, uma governação democrática da diversidade cultural mediante políticas que valorizem a diversidade cultural; o respeito dos direitos humanos e as liberdades fundamentais; a oportunidade de gozar de direitos iguais; a promoção da participação cívica (porque temos direitos mas também responsabilidades); a promoção de educação linguística, multicultural, cívica e em história (na escola e na universidade); e o incentivo da pesquisa nestes temas.

As políticas europeias destacam também o forte elo entre multilinguismo, interculturalidade e sucesso económico. A Comissão enfatiza os benefícios do multilinguismo para a economia. No contexto de marketing e estratégias de venda globais, as competências linguísticas e interculturais têm um papel importante. Dentro da UE, para o Mercado Único ser viável, é preciso também desenvolver estas competências (multilingues e interculturais) para investir na mobilidade da força produtiva e na diversidade no meio laboral, facilitadoras de ambientes de trabalho

mais produtivos e inovadores⁵⁷. As políticas para o multilinguismo e a interculturalidade da UE destacam também o efeito facilitador do multilinguismo numa economia global, onde a mobilidade e a cooperação entre empresas é fundamental⁵⁸. Desta maneira, concluímos que o multilinguismo é visto como uma ferramenta para otimizar: a competitividade, a empregabilidade, a comunicação, o desenvolvimento do capital humano assim como uma maneira de enfrentar a concorrência⁵⁹.

Finalmente, as políticas da UE para o multilinguismo e a interculturalidade, visam também corrigir alguns problemas existentes nestes campos. Por exemplo, mesmo se metade da população europeia diz poder conversar em pelo menos uma segunda língua, o Eurobarómetro mostra que esta tendência afecta mais pessoas novas, de sexo masculino e em populações urbanas (e menos mulheres, pessoas idosas e habitantes de zonas rurais). Outro problema é o facto da aprendizagem de línguas estrangeiras se limitar muitas vezes à aprendizagem do inglês, visto como uma língua franca (sobre tudo nos meios empresarial e científico)⁶⁰.

II. CONTEXTO ECONÓMICO EUROPEU

Em continuação, tentaremos traçar as principais características do contexto económico europeu. Falaremos da integração económica europeia, dos efeitos da crise no mercado de trabalho europeu, do emprego na UE, das qualificações

⁵⁷ *Quadro Estratégico para o Multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeia (22 de Novembro de 2005)*. In:

http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=pt&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=596. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵⁸ *Relatório Final do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo da Comissão Europeia (2007)*. In:

http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁵⁹ *"Multilinguismo: uma mais-valia para a Europa e um compromisso comum". Comunicado da Comissão das Comunidades Europeias (para: o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social europeu e o Comité das Regiões), 18 de Setembro de 2008*. In:

http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/2008_0566_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

⁶⁰ *Quadro Estratégico para o Multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeia (22 de Novembro de 2005)*. In:

http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=pt&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=596. Consulta de 7 de Maio de 2010.

necessárias no mercado de trabalho europeu e do multilinguismo nas empresas europeias.

II.1. Integração económica europeia.

Os mercados de trabalho dos países europeus estão inseridos num contexto singular: o Mercado Único europeu. Dada a singularidade deste contexto, passamos a descrever as suas principais características, características essas que têm um forte impacto sobre os mercados de trabalho dos países da UE já que eles vêm inseridos numa zona de livre comércio e com factores de produção, de serviços e financeiros unificados.

Os Países Membros da UE criaram esta união económica com o intuito de melhorar os desempenhos das economias nacionais e alcançar os seus objectivos económicos e sociais.

O mercado comum consiste numa união aduaneira, na livre circulação de trabalhadores (o que supõe a equivalência dos diplomas para prevenir qualquer tipo de discriminação contra membros de outras nações), a livre circulação dos capitais (harmonizações fiscais, supressão de taxas de câmbios) e liberdade de estabelecimento das empresas em todo o território do mercado único.

Estas medidas têm como objectivo:

- O aumento do PIB da UE;
- O aumento do número de postos de trabalho criados na UE;
- A criação de mais prosperidade.

O propósito é uma Europa muito mais atractiva para os investidores estrangeiros e mais produtiva, fruto da concorrência interna.

Como o Mercado Único é o contexto onde o mercado de trabalho europeu está inserido, pensamos importante citar as suas principais características, características também intimamente ligadas à questão do multilinguismo da interculturalidade.

- A livre circulação de pessoas

A livre circulação de pessoas é um princípio inerente à Comunidade Europeia e que existe desde à sua criação. Inicialmente, esta política pretendia abrir os mercados de trabalho europeus para os trabalhadores migrantes e suas famílias. Ao longo dos anos, este direito foi alargado a todas as categorias de cidadãos. Hoje, com a abolição dos controlos na maior parte das fronteiras, pode-se circular livremente na Europa. Os cidadãos europeus podem também decidir estabelecer-se noutro país da UE para estudar, trabalhar ou desfrutar da reforma. Assim, estas liberdades estão ligadas à prática da cidadania europeia.

- O mercado único de bens

Os Estados-Membros só podem restringir a título excepcional a circulação de bens, nomeadamente nos casos de risco de saúde pública, resguardo do meio ambiente ou para proteger os consumidores.

- O mercado único de serviços

Os serviços são cruciais para o mercado interno europeu. Em toda a União Europeia representam entre 60% a 70% da actividade económica dos 27 Estados-Membros e uma proporção similar do emprego total.

Os princípios que regem o mercado interno dos serviços estão incluídos no Tratado CE (tratado que institui a Comunidade Europeia); garantem a liberdade das empresas europeias estabelecidas noutros Estados-Membros e a livre prestação de serviços no território de outro Estado-Membro que não o do seu estabelecimento.

- Livre circulação de capitais

Os europeus eram, no princípio, obrigados a colocar a maior parte dos seus activos nos seus países de residência. Com a liberalização dos movimentos de capitais para a consolidação do mercado único, os cidadãos da UE podem agora realizar várias

operações no estrangeiro: abrir uma conta bancária, comprar títulos de sociedades de outros países ou comprar um imóvel.

A livre circulação de capitais é essencial para o bom funcionamento do mercado único. Ela permite uma melhor afectação de recursos na União Europeia, facilitando o comércio entre os países, a promoção da mobilidade dos trabalhadores e o arranque ou expansão de empresas.

- Meio empresarial

Para a realização do mercado único, é imperativo que as políticas de Estados-Membros e da UE proporcionem um clima favorável para que as empresas possam expandir-se além das fronteiras nacionais. Deve existir a certeza de que as autoridades nacionais se comportam face aos seus concorrentes em pé de igualdade (necessidade de estruturas jurídicas adequadas).

A Comissão Europeia está empenhada em melhorar o ambiente regulador em que as empresas operam para ajudá-las a ser mais eficientes e competitivas internacionalmente.

- A importância das competências linguísticas e interculturais neste contexto.

A existência duma zona de livre circulação potencia os contactos entre diferentes culturas, daí a importância para os indivíduos de possuir competências interculturais e linguísticas, seja em contextos laborais, estudantis ou de lazer.

Numa economia em que existe um mercado único de bens e serviços e onde as empresas podem fixar-se em qualquer país membro assim como expandir-se a outros territórios da UE, competências interculturais e multilingues são capitais tanto para os indivíduos como para as empresas. Empresas instaladas em países estrangeiros devem ter em conta vários desafios como a convivência entre os empregados nativos e os empregados trazidos de outros países, estes indivíduos necessitarão de competências interculturais e linguísticas para se adaptarem uns aos outros e não prejudicar o ambiente laboral e a produtividade deste.

Por outro lado, as empresas de hoje têm que ter também em conta a adaptabilidade dos seus produtos/serviços a novos mercados, diferentes dum ponto de vista cultural. A adequação destes a outras realidades culturais (dentro e fora da Europa) é um factor importante para o sucesso destes produtos/serviços noutros contextos culturais.

- A união monetária

Finalmente, citamos brevemente, uma característica principal que diferencia o espaço económico europeu doutros agrupamentos económicos: o euro. A integração monetária da UE foi uma consequência da integração comercial, produtiva e financeira. A dinâmica do Mercado Único implica a estabilidade das taxas de câmbio entre os países membros, o que se constitui como uma condição essencial para o desenvolvimento das relações comerciais dentro na UE⁶¹.

O euro assumiu-se como a moeda comum de onze países (hoje 16: Bélgica, Alemanha, Irlanda, Grécia, Espanha, França, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Áustria, Portugal, Eslovénia, Finlândia, Eslováquia, Chipre e Malta⁶²) a partir de 1 de Janeiro de 1999. A sua introdução física foi realizada no início de 2002, substituindo com êxito os símbolos monetários nacionais até então existentes, marcou inequivocamente o ponto culminante do processo de integração económica na UE (Rui Henrique Ribeiro Rodrigues Alves, 2008).

II.2. Efeitos da crise actual no mercado de trabalho Europeu.

Anteriormente, fizemos uma caracterização geral do mercado de trabalho europeu. No entanto, a crise actual veio transformar o panorama laboral na União Europeia.

⁶¹ E. Legrand. L'intégration européenne : Quelques éléments de réflexion. Disponível em : <http://concours.eco.univ-rennes1.fr/capet/Matieres/europe.pdf>. Consulta de: 30 de Outubro de 2010.

⁶² Página Internet do Banco Central Europeu. In: <http://www.ecb.int/euro/html/index.pt.html>. Consulta de 30 de Novembro de 2010.

Como os dados sobre o efeito da crise ainda não são completos, abordaremos só aspectos do mercado do trabalho que variaram significativamente.

Segundo o Relatório sobre o emprego na Europa em 2009 da Comissão Europeia⁶³ (23 de Novembro 2009), em meados deste ano, o panorama laboral europeu perdeu 4,3 milhões de empregos, uma contracção de 1,9% em comparação com o mesmo período do ano anterior. Este declínio é o resultado da deterioração de todos os sectores da economia, em particular, na construção e na indústria.

A taxa de desemprego incrementou-se em 2,5% entre o verão de 2008 e Setembro de 2009 (nesta data era de 9,2%). No entanto a taxa de desemprego varia entre os países da UE: cresceu precipitadamente em países como a Espanha e os Estados Bálticos, mas foi muito baixa na Áustria e na Holanda.

Num plano geral, os homens foram mais afectados pela crise que as mulheres. O desemprego subiu pronunciadamente entre os jovens. Foram afectadas também as pessoas com poucas habilitações e os imigrantes. Estes factos reflectem uma crise que afectou mais duramente sectores como a construção e profissões que requerem poucas qualificações, manuais e elementares.

Finalmente, a crise actual veio revelar que quanto mais tempo uma pessoa permanece desempregada, menos probabilidades tem de encontrar um novo emprego. Em 2008, 45% dos desempregados europeus não trabalhavam há mais de um ano⁶⁴. As pessoas com idades mais avançadas são as que mais demoram em encontrar um novo emprego (14,7 meses) assim como os trabalhadores com poucas qualificações (12,3 meses) contra 8,1 meses para trabalhadores qualificados⁶⁵.

Traçámos, assim, os principais problemas que os mercados de trabalho enfrentam hoje.

⁶³ In: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=113&newsId=642&furtherNews=yes>. Consulta de 8 de Maio de 2010.

⁶⁴ Idem

⁶⁵ Idem

II.3. Emprego na UE

Os três pilares das orientações para as políticas de emprego (2008-2010) ⁶⁶, são:

- Atrair mais pessoas para o mercado de trabalho, aumentar a oferta de mão-de-obra e modernizar os sistemas de protecção social;
- Melhorar a adaptabilidade dos trabalhadores e das empresas à conjuntura;
- Investir no capital humano, melhorando a educação e as qualificações.

Estas orientações visam alcançar o pleno emprego, melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho e reforçar a coesão social e territorial.

Neste contexto, a formação linguística e intercultural dos indivíduos tem um role importante já que as sociedades dos países europeus são muito heterogéneas. Um mercado laboral que integre mais pessoas pressupõe mais contacto intercultural.

A adaptabilidade de indivíduos e empresas pode passar pela mobilidade em direcção a outros países da UE, assim conhecimentos linguísticos e interculturais serão decisivos para o sucesso de empreendimentos pessoais ou empresariais além fronteiras.

Finalmente, concluímos que a formação linguística e intercultural é um elemento chave na capacitação dos recursos humanos.

II.4. Qualificações para um novo mercado de trabalho europeu

A crise actual veio agravar problemas já existentes nos mercados de trabalho europeus como o desemprego de longa duração e o desemprego estrutural (desfasamento entre a oferta qualitativa e procura de trabalho)⁶⁷. Assim, tornou-se essencial identificar os novos requerimentos em termos de qualificações que o mercado de trabalho exige e começar a formar indivíduos adaptados às novas realidades laborais.

⁶⁶ Orientações para as políticas de emprego (2008-2010). In: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/em0007_pt.htm. Consulta de 15 de Maio de 2010

⁶⁷ Relatório sobre o emprego do Conselho Europeu, 19 Fevereiro 2010

O aumento do desemprego nos países europeus revelou as populações mais expostas a ele: os jovens, os estrangeiros e as pessoas com poucas qualificações⁶⁸. As taxas de emprego são maiores para pessoas com mais qualificações (85% para pessoas altamente qualificadas, 70% para pessoas com níveis de qualificação intermediários e 50% para os indivíduos menos qualificados⁶⁹).

Assim, concentrar-se em matérias de desenvolvimento e optimização de competências mais adaptadas aos novos desafios empresariais é uma tarefa muito importante da UE já que contribuí positivamente para os países, sociedades, empregadores e empregados. Uma Europa em crescimento passa pela criação de mais empregos, de mais produtividade e dum mercado de trabalho acessível a todos⁷⁰.

Da mesma maneira, face à crescente concorrência internacional, os países europeus já não podem competir baseando-se em estratégias que privilegiam produtos de baixo custo, mas têm de fornecer produtos e serviços de alta qualidade, inovadores, e consequentemente, elaborados por pessoas altamente qualificadas. Assim qualidades essenciais nos novos mercados de trabalho são a criatividade e o espírito empreendedor⁷¹.

Por outro lado, no contexto de crise actual, o sistema de flexisegurança (flexibilidade e segurança no mercado de trabalho) está no centro das atenções, assim como a mobilidade laboral e a produtividade. Ocupar um posto de trabalho durante a vida toda é coisa do passado, hoje é preciso saber adaptar-se às mudanças económicas e seguir o emprego para onde ele seja gerado. Mesmo se a mobilidade dos trabalhadores europeus é reduzida, o mercado de trabalho pede hoje, indivíduos dispostos a uma grande mobilidade⁷².

Assim, o mercado de trabalho europeu precisa de pessoas culturalmente abertas e dispostas a desempenhar as suas funções laborais noutros países que não o seu país

⁶⁸ Idem

⁶⁹ Novas competências requeridas para novos empregos. Relatório do Grupo técnico elaborado para a Comissão Europeia, Fevereiro 2010

⁷⁰ Relatório sobre o emprego do Conselho Europeu, 19 Fevereiro 2010

⁷¹ Novas competências requeridas para novos empregos. Relatório do Grupo técnico elaborado para a Comissão Europeia, Fevereiro 2010

⁷² Relatório sobre o emprego do Conselho Europeu, 19 Fevereiro 2010

de origem. Deste modo a formação em matérias interculturais e linguísticas será essencial para o sucesso laboral destas pessoas.

As empresas devem também promover valores e ambientes interculturais, já que estes podem ser potenciadores das qualidades requeridas numa economia globalizada aportando ao contexto laboral diferentes pontos de vista e propiciando assim a criação de ideias novas.

II.5. O multilinguismo e as empresas na UE

O Fórum das Empresas para o Multilinguismo, criado em Novembro de 2007 pelo Comissário Europeu Leonard Orban (Comissário para o Multilinguismo da Comissão Europeia entre 2007 e 2010), apresentou em Julho de 2008 um relatório intitulado: *“As línguas são a alma do negócio. As línguas facilitam o funcionamento das empresas”*⁷³. Neste relatório, o Fórum das Empresas para o Multilinguismo recomenda o desenvolvimento de estratégias linguísticas que identifiquem e utilizem os recursos disponíveis nas empresas (colaboradores com bagagens linguísticas), estratégias que visem a contratação de pessoal formado em línguas e que promovam formações linguísticas. É importante também, segundo este relatório, incentivar a mobilidade dos trabalhadores. Concretamente, aconselha-se, por exemplo, a diversificação linguística da comunicação das empresas, das suas publicidades na Internet, tendo sempre em consideração o contexto cultural do público-alvo.

Outras actividades encorajadas pelo Fórum são as parcerias estratégicas que promovem o investimento em capital humano e o desenvolvimento de competências para o futuro. Estas parcerias têm o potencial de incentivar a mobilidade profissional em toda Europa e integração das empresas em diferentes redes. Estas disposições são de maior importância nas regiões fronteiriças.

⁷³ In: http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/davignon_pt.pdf. Consulta de 10 de Fevereiro de 2010.

III. CONTEXTO ECONÓMICO MUNDIAL: A GLOBALIZAÇÃO

A globalização designa um fenómeno complexo e de natureza multidimensional, com características, por vezes, contraditórias. É um fenómeno que afecta muitos aspectos da nossa vida como: a economia, a cultura e as sociedades. Com a globalização o mundo dos negócios passou a existir num plano global. A interacção entre empresas de diferentes países é hoje comum, assim como a implementação de empresas em países estrangeiros. No plano individual, a globalização potenciou a interacção entre pessoas de diferentes culturas nas esferas laborais e no dia-a-dia. Estas interacções foram fomentadas pelas TIC e pelos crescentes fluxos migratórios mundiais.

Neste contexto, o multilinguismo e as capacidades interculturais adquirem senso já que são necessários para conseguir comunicar-se em âmbitos de variedade cultural. A qualidade desta comunicação pode vir a ser determinante para a nossa qualidade de vida e para alcançar objectivos económicos em contextos empresariais.

De seguida, apresentamos uma definição de globalização, falaremos também das características e das novas regras e tendências incitadas por este fenómeno.

III.1. Definição de globalização

No plano económico, a globalização é um fenómeno associado a processos como a circulação de capitais, a ampliação dos mercados e a integração produtiva à escala mundial. A partir do século XVI, assistimos ao aparecimento dum capitalismo comercial com vocação internacional (1998)⁷⁴.

No século XVII, com a colonização e a integração do continente Americano à economia capitalista europeia, esta tendência é reforçada. As revoluções industriais (séculos XVIII e XIX) alimentaram os avanços da globalização⁷⁵. Durante o período de entre guerras (1918- 1939) assinala-se uma perda de ritmo no avanço da globalização que

⁷⁴ CORDELIER, Serge. *A Globalização*.

⁷⁵ Idem

é superada depois da derrota da Alemanha e do Japão (2 de Setembro de 1945)⁷⁶. Assim, o comércio retomou, levando à integração dos mercados nacionais no mercado mundial.

Os progressos nos transportes aéreos e marítimos, a diminuição do custo do comércio internacional, a evolução dos meios de comunicação, o desenvolvimento do crédito e das seguradoras contribuíram para o aumento no movimento de bens e serviços entre diferentes regiões do globo, bem como para a facilitação do turismo e das migrações.

O desenvolvimento das TIC teve um papel central na internacionalização da produção de bens e serviços. Hoje, a produtividade e a competitividade dos agentes económicos depende da sua capacidade de desenvolver, tratar e aplicar informações eficazes baseadas no conhecimento, ao mesmo tempo que a mundialização do sistema de comunicações: as telecomunicações e a informática, deu acesso às empresas, instituições e indivíduos a um enorme volume de informações, dados e imagens e permitiu a possibilidade de comunicar em tempo real independentemente das distâncias

Deste modo, a globalização veio transformar os modos de vida, instaurando a sociedade do consumo e inventando novas necessidades materiais. Mas a globalização também influenciou as ideologias, realçando o valor da autonomia de produtores e consumidores, o individualismo, o igualitarismo, a razão e associou-se à democracia.

Para Francis Fukuyama (1989), a globalização trouxe “o fim da história”. Assim, os povos do mundo deveriam converter-se aos valores individualistas do ocidente e aos axiomas da economia neo-liberal; mas na realidade persistem os problemas inerentes a esta ideologia: oposição entre o indivíduo e a colectividade, a distribuição dos recursos e das riquezas.

⁷⁶ Idem

Com efeito, a globalização foi impulsionada pela liberalização do intercâmbio de bens e serviços entre países industrializados (diminuição das barreiras tarifárias e não tarifárias). Para facilitar este processo surgiu a criação e expansão de instituições supranacionais. O Mercado Único europeu segue esta tendência. Surgiram assim, no mundo, várias iniciativas com o mesmo intuito (a OMC⁷⁷; a NAFTA⁷⁸; a ANACE⁷⁹; e muitos outros mais aglomerados que asseguram o livre comércio em diferentes regiões do mundo).

A expansão dos mercados capitalistas, das redes comerciais e de comunicação marcam um período na história dominado pelas grandes potências industrializadas. Assim, a maior parte do comércio mundial é feito entre as Nações da OCDE⁸⁰.

Logo, a globalização ocorre no meio de forças políticas, económicas e sociais centradas em alguns países do Norte e do Sul. Os países incapazes de oferecer climas de segurança, sem infra-estruturas sólidas e mercados capazes de criar condições favoráveis aos métodos de produção e consumo capitalista ficam fora do mercado mundial. Neste contexto, os governos conferem importância acrescida às estratégias de promoção internacional da sua indústria e das suas economias para atrair o investimento estrangeiro, para acolher as sedes de empresas transnacionais ou as suas sucursais.

A globalização apresenta muitas vantagens para as empresas que conseguem competir a nível mundial já que possibilita uma redução dos custos graças às economias de escala, a melhoria da qualidade dos produtos potenciada pela

⁷⁷ Organização Mundial do Comércio, está encarregada da supervisão e liberalização do comércio internacional, começou a funcionar a 1 de Janeiro de 1995 no âmbito do Acordo de Marraquexe;

⁷⁸ Acordo de Livre Comércio, é um tratado que criou uma zona de comércio livre entre os Estados Unidos, o Canadá e o México. Entrou em vigor o 1 de Janeiro de 1994; MERCOSUR, Mercado Comum do Sul, união aduaneira de quatro países da América do Sul: Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. São sócios desta aliança comercial, Chile, Colômbia, Equador, Peru e Bolívia

⁷⁹ Associação de Nações do Sudeste Asiático (ASEAN em inglês) é uma organização regional de estados do sudeste asiático constituída em 8 de Agosto de 1967. Os seus membros são: Tailândia, Indonésia, Malásia, Singapura, Filipinas (Estados fundadores), Brunei, Vietname, Myanmar, Laos e Camboja

⁸⁰ Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, reagrupa 31 países que aceitam os princípios da democracia representativa e da economia de livre mercado, todos com economias de alta renda, com um alto Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e considerados países desenvolvidos

concorrência a nível global e incentiva a produtividade e a inovação num mercado altamente competitivo.

No entanto, as empresas que concorrem na economia global podem enfrentar desafios como a inadaptação de produtos globalizados em mercados locais por não considerar particularismos linguísticos e culturais. Guptara (1990) refere-se neste contexto ao marketing intercultural que a partir de um produto global, tenta concentrar os esforços em estratégias de marketing que tomem em conta as diferenças culturais entre os países.

É nesta nova consciência da importância das diferenças culturais para o sucesso das vendas e, num plano geral, nos negócios (ambientes de trabalho multiculturais, relações empresariais entre instituições de diferentes países, etc.), que o multilinguismo e as capacidades interculturais ganharam relevância.

III.2. Características da globalização

Como referimos, a economia global é assimétrica, conta com vários centros no Norte e no Sul e mesmo nos pontos mais desenvolvidos revela disparidades.

Na globalização, o sector terciário desenvolveu-se fortemente enquanto o sector primário e o sector secundário entraram em declínio. Esta tendência conduz à perpetuação da importância das inovações técnicas (na electrónica e nas telecomunicações entre muitos outros). Assim, os recursos humanos são agora orientados para a administração da produção, o desenvolvimento e a gestão do conhecimento em matéria de pesquisa científica e tecnológica.

O crescimento económico está ligado à optimização da produtividade, às competências do sistema educativo e das instituições de pesquisa que devem fornecer uma força de trabalho científica e técnica.

Os países sem meios para alcançar este tipo de desenvolvimento podem tirar partido da especialização internacional do trabalho e assim tentar aproveitar o crescimento

fomentado pela globalização. Como nem todos os países conseguem entrar na economia mundial e dado o empobrecimento de países postos de lado pelo sistema global, iniciaram-se grandes movimentos migratórios. Como foi referido na página nº 10 desta dissertação, hoje o número de migrantes internacionais é de 214 milhões⁸¹. Este número não contempla os imigrantes ilegais ou as vagas registadas dentro dos países (de grande importância, China e Índia).

Mais, o movimento populacional no mundo é necessário no contexto de envelhecimento de alguns países desenvolvidos (particularmente na Europa, como referimos anteriormente), já que a população inactiva tem mostrado tendência para vir a superar o número de activos, assim, a imigração será necessária para colmatar estes desequilíbrios.

No geral, a liberalização do comércio tem efeitos positivos porque permite uma melhor utilização dos recursos, o aumento da produtividade e o progresso científico. A globalização favorece também os contactos culturais à escala mundial, o que pode ter um impacto positivo no combate a práticas que vão ao encontro dos direitos humanos. Contudo, a globalização dá também origem a graves problemas sociais, ecológicos e políticos. A dinâmica actual da globalização é desordenada e incita à polarização social dentro dos países e no âmbito internacional (afectando assim o cumprimento dos Direitos Humanos, em matérias económicas, sociais e culturais). Os países em vias de desenvolvimento assistem há vários anos a uma explosão demográfica, enquanto os países mais desenvolvidos enfrentam muitas vezes os problemas ligados ao envelhecimento populacional. A razão deste fenómeno é um conjunto de factores como oportunidades de vida e situações financeiras. Em áreas rurais, as crianças têm grande importância nas economias familiares e são vistas como futuro apoio para os pais. Já nas áreas urbanas, os filhos são vistos como uma responsabilidade económica. Os países desenvolvidos enfrentam problemas ligados ao envelhecimento das suas populações já que a sua cultura urbana levou à

⁸¹ <http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp>, dados das Nações Unidas em *"Trends in Total Migrant Stock: The 2008 Revision"*, <http://esa.un.org/migration>, consulta de 8 de Junho de 2010

diminuição da natalidade. Estes problemas são por exemplo: a falta de mão-de-obra, as dificuldades em cuidar dos idosos e o desfasamento nas reformas já que os número de activos começa a ser menor que o número de inactivos. No entanto, a população mundial continua jovem e em crescimento.

As mudanças que relatámos levaram à aparição de grandes fluxos migratórios em direcção dos países mais ricos para colmatar as carências vividas. Imigrantes de países em desenvolvimento não escassearam para ir suportar as economias desenvolvidas, gerando mudanças nos perfis linguísticos de muitos países. Os países desenvolvidos receberam pessoas com diferentes línguas e estas retornaram, em alguns casos, aos seus países com novas competências linguísticas. Historicamente, o movimento de pessoas foi uma das principais razões para a propagação das línguas. No entanto, nos nossos dias, muitas outras situações geram a difusão das línguas: o ensino, trabalhadores migrantes, turistas, estudantes internacionais, tropas em movimento, negócios, etc.

III.3. Novas regras e tendências do mercado global

Outro importante produto da globalização é a deslocalização de empresas. A globalização permitiu às empresas localizar as suas instalações no país que apresentasse, para elas, a maior vantagem de custos. Assim, numa primeira fase, fábricas de manufacturas deslocaram-se para os países menos desenvolvidos. A tendência evoluiu para o sector dos serviços com o exemplo dos *call-centers* na Índia. Finalmente, as multinacionais passaram a instalar importantes centros em diferentes países menos desenvolvidos como parte das suas estratégias de gestão do risco. Assim, diferentes culturas/línguas entraram em contacto.

Desta maneira, nos nossos dias, a mão-de-obra barata deixou de ser uma vantagem competitiva duradoura para um país, já que, com as deslocalizações, as empresas podem rapidamente relocar as suas instalações em países com mão-de-obra e custos salariais mais reduzidos. Os recursos humanos altamente qualificados converteram-se então num elemento central das vantagens competitivas dum país (Amaral, 1994). Assim, na economia global, as empresas devem concentrar-se no

progresso tecnológico e nas preferências dos consumidores: oferta de variedade de produtos com importantes níveis de diferenciação, oferta de produtos adaptados a clientes de diferentes culturas, oferta de produtos de alta qualidade (Amaral, 1994). Para tal e num mundo cada vez mais interligado e interdependente é importante que as empresas tenham colaboradores linguisticamente e culturalmente competentes, que saibam lidar com fornecedores e consumidores de outras culturas.

Nesta nova economia, a educação, sobretudo universitária, também passou a estar cada vez mais internacionalizada. Nesta nova era, a educação passou a ser vista como necessária ao longo da vida dos indivíduos e foi valorizada a dimensão prática desta educação. Podemos citar o exemplo do Processo de Bolonha que veio promover o movimento dentro do continente e tornar a educação superior europeia mais atractiva para estudantes estrangeiros.

Seguindo a nova tendência das economias e a mobilidade dos factores (pessoas, matérias primas, produtos, serviços, capitais, etc.), a importância está na forma como os recursos são utilizados. Para alcançar altos níveis de competitividade, devemos concentrar-nos na criação de valor acrescentado mediante a criação de produtos de alta qualidade e da inovação. Na globalização, as novas “matérias-primas” são a informação, o conhecimento e o saber (Amaral, 1994).

Em continuidade com a tendência de mobilidade e como a competição se tornou global e em todas as dimensões, todas as estruturas duma sociedade podem estar sujeitas a ajustamentos, portanto, têm que ser dinâmicas e flexíveis (Amaral, 1994). É o caso da nova necessidade de “flexisegurança” nos nossos mercados laborais, já que agora os sistemas nacionais são expostos à concorrência como um todo. Neste contexto, os países têm que otimizar os seus níveis de competitividade para atrair investimento directo de outros países e ganhar contratos de subcontratação (Amaral, 1994).

Falámos, no parágrafo anterior, de competitividade, este elemento ocupa um lugar central em contexto de globalização. Entendemos por este termo, a capacidade das empresas em produzir bens e serviços mais eficientemente (preço e qualidade dos produtos) que as suas competidoras e sustentadamente (Amaral, 1994). As empresas

devem, hoje, transformar ideias em produtos de maneira mais rápida e mais barata que os seus concorrentes. Assim, as empresas têm que saber responder aos mercados globais e a consumidores cada vez mais exigentes.

As empresas devem também aumentar a competitividade através da:

- gestão de tempo, devem reduzir os ciclos de concepção, produção, venda, entrega e pagamento do produto;
- optimização das ligações entre a produção e a distribuição, graças ao domínio dos fluxos físicos e de informação que levem a uma melhor gestão do ciclo de fornecimento, produção, aprovisionamento e vendas (Amaral, 1994).

Finalmente, como resultado das regras e tendências relatadas anteriormente, assistimos à multiplicação de organismos comerciais internacionais que vieram implementar-se em resposta ao poder do mercado global. Deste modo, a UE desenvolveu uma vasta rede de acordos comerciais bilaterais com regiões e países de todos os cantos do mundo assim como com organizações internacionais (como a OMC).

Conclusão

A globalização ao nível económico criou um novo espaço onde funciona uma economia global com mercados internacionais cada vez mais interligados.

O desenvolvimento das tecnologias, dos transportes, das comunicações e dos sistemas de informação contribuíram para o desenvolvimento da globalização assim como o levantamento de fronteiras e de barreiras alfandegárias nalgumas regiões do mundo (como a UE). Neste contexto, novas exigências relacionadas com o mercado global nasceram, como a importância do conhecimento, da flexibilidade e da aprendizagem ao longo da vida.

Assim, o paradigma concorrencial numa economia global é agora baseado em produtos de alta qualidade, fabricados de maneiras altamente competitivas por redes que operam a nível nacional, internacional ou global com o objectivo de minimizar as limitações espaço-temporais. Neste sentido, as TIC aportaram grandes avanços ao comércio global. A Internet permite, por exemplo, divulgação fácil e barata dos

produtos e facilita a comunicação entre empresas e entre empresas e clientes tornando assim os mercados mais eficientes, competitivos e produtivos.

A globalização da economia afectou as sociedades e os novos paradigmas competitivos exigem agora no mercado de trabalho pessoas qualificadas e interessadas pela aprendizagem ao longo da vida (importância da actualização dos conhecimentos). Elementos integrantes destas qualificações são as competências multilingues e interculturais, competências que favorecem a produtividade dos meios empresariais e dos ambientes laborais.

A UE pretende “tornar-se na economia baseada no conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, capaz de criar um crescimento económico sustentável, com mais e melhores empregos, e com maior coesão social”⁸².

Neste contexto, a UE apresenta como competências-chave para os indivíduos: a comunicação em línguas estrangeiras (que integra capacidades de comunicação intercultural) e as competências sociais e cívicas (competências pessoais, interpessoais e interculturais, assim como todas as formas de comportamento de um indivíduo para participar de maneira eficaz e construtiva na vida social e profissional)⁸³.

Estas competências visam capacitar indivíduos altamente empregáveis e flexíveis, adaptáveis a um mercado sem fronteiras, em constante alteração, já que estas são competências requeridas por mercados de trabalho inseridos em economias nacionais cada vez mais globalizadas.

⁸² Estratégia de Lisboa, Comissão Europeia, 2000, site *Estratégia de Lisboa Portugal de Novo* in <http://www.planotecnologico.pt/InnerPage.aspx?idCat=337&idMasterCat=334&idLang=1&site=estrategiade lisboa>. Consulta de 15 de Maio de 2010

⁸³ Competencias clave para el aprendizaje permanente, in http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11090_es.htm Consulta de 22 de Junho de 2010

TERCEIRA PARTE: ESTUDO DE CAMPO

Encaramos o conjunto desta dissertação como um estudo de caso que pretende analisar o multilinguismo e a interculturalidade como fenómenos sociais multifacetados e inseridos num contexto complexo que inclui: a União Europeia, o mercado de trabalho europeu e a globalização (económica e cultural). Na primeira e na segunda parte desta dissertação, tentamos abordar estes temas desde duas perspectivas: uma teórica e outra política. Em seguida, passamos a realizar, na terceira parte deste estudo, uma abordagem pragmática dos temas referidos mediante a realização do estudo de campo apresentado neste capítulo.

O presente estudo foi elaborado para desvendar o papel das línguas e das competências interculturais no mercado de trabalho europeu. Em continuação passamos a descrever a metodologia utilizada na realização deste estudo e apresentamos o alvo do estudo de campo (o Liceu Franco Boliviano) e os questionários utilizados. Finalmente exporemos os dados recolhidos e os resultados da nossa investigação, assim como as conclusões do nosso estudo.

I. METODOLOGIA

Decidimos basear-nos num estudo de caso para desenvolver este trabalho já que procuramos explorar um tema de contornos complexos em que estão envolvidos vários factores. Assim, conseguimos definir os tópicos do estudo de forma abrangente, considerando a influência do contexto neste fenómeno (Yin: 1993; xi). O contexto em que nos concentrámos foi o contexto da União Europeia, do mercado de trabalho europeu e da globalização. O fenómeno estudado foi a influência do multilinguismo e das competências interculturais no mercado de trabalho europeu.

A metodologia do estudo de caso insere-se nos métodos ligados ao paradigma fenomenológico que encara a realidade como fonte contextual de informações. Esta metodologia adapta-se ao nosso estudo de campo já que utilizamos uma amostra pequena e geramos, sobretudo, dados qualitativos (opiniões e percepções dos inquiridos).

O objectivo deste estudo é o de confirmar que as capacidades linguísticas e interculturais dos indivíduos têm algum impacto no mercado de trabalho. Escolhemos basear o nosso estudo em ex-alunos do Liceu Franco Boliviano (LFB) porque:

- É um conjunto de pessoas que, pela sua formação inicial, possuem competências interculturais e conhecimentos de pelo menos três línguas;
- Temos com este grupo grande facilidade de contacto (a autora desta dissertação foi aluna desta escola).

Foi seleccionado o inquérito por questionário como o instrumento mais adequado ao nosso propósito já que nos permitiria contactar pessoas com experiências no mercado de trabalho e em contextos laborais. Outra razão que justifica a nossa escolha é que a nossa amostra encontra-se espalhada por diferentes países do mundo e entrevistas ou observações antropológicas teriam sido impossíveis de realizar. Preparamos um conjunto de questionários que foram enviados a alunos do LFB, ao Director desta escola e à Presidente da Associação de Ex-alunos do LFB (fazemos nas páginas 57 a 62, uma descrição detalhada da escola). Elaborámos também um guião de entrevista que depois utilizámos durante um encontro com uma funcionária do Centro de Emprego de Coimbra.

Com base nestes questionários/entrevista, pretendemos discernir qual é o lugar das capacidades multilingues e interculturais no mercado de trabalho, tanto para as pessoas que procuram emprego como para as empresas. Para alcançar este objectivo, no desenvolvimento dos questionários/entrevista, decidimos concentrar - nos em diferentes variáveis como: o número de línguas faladas pelos inquiridos, os seus graus académicos, as suas experiências pessoais no mercado de trabalho e no decorrer de estágios e actividades profissionais, assim como a opinião dos antigos alunos do LFB face ao rol do multilinguismo e das capacidades interculturais no mercado de trabalho e nas suas actividades laborais.

Os questionários/entrevista realizados ao Director administrativo do LFB, à Presidente da Associação de Ex-alunos desta escola e ao IEFP de Coimbra pretendem completar as informações dadas pelos alunos do LFB.

Todos os questionários foram enviados e recolhidos via e-mail.

Os questionários não foram testados. No entanto, foram lidos e comentados por colegas de grupo e pela orientadora da dissertação. Posteriormente, os questionários foram modificados de acordo com as sugestões feitas.

II PÚBLICO-ALVO: LICEU FRANCO BOLIVIANO

Escolhemos como objecto deste estudo os alunos do LFB porque, como foi mencionado na introdução desta dissertação, são pessoas com formação linguística e intercultural sólida e agentes activos no mercado de trabalho. Depois passamos a descrever o LFB, a sua estrutura física, as suas políticas educativas e o contexto em que está inserido.

II. 1 Apresentação

O Liceu Franco Boliviano situa-se em La-Paz, a capital política da Bolívia. Conta com aproximadamente 920 alunos desde a creche até ao fim do secundário. É uma escola privada. As propinas variam segundo os graus frequentados pelos alunos e vão desde os 1720 euros por ano na creche aos 2138 euros nos três últimos anos do secundário.

A missão da escola insere-se dentro da missão da AEFÉ (Agence pour l'enseignement français à l'étranger), ou seja, garantir a continuidade do serviço público de educação para as crianças francesas (47% do total), contribuindo para a difusão da língua e cultura francesas para os estudantes estrangeiros e participar no fortalecimento das relações entre franceses e os sistemas educativos estrangeiros⁸⁴.

A estrutura administrativa é mista: o director é francês, mas a directora adjunta é boliviana. O conselheiro principal da educação é francês, mas o LFB conta também com uma conselheira da educação boliviana. O director administrativo-financeiro é francês, mas o adjunto administrativo-financeiro é boliviano.

⁸⁴ Site da AEFÉ. In: http://www.aefe.fr/textes.php/Missions_actions_moyens. Consulta do 30 de Novembro de 2010.

Fazem também parte da escola algumas associações como:

- O Instituto Franco Boliviano para la Educación (IFBE), associação sem fins lucrativos responsável pela gestão financeira do estabelecimento e juridicamente responsável face à legislação boliviana. O IFBE tem um acordo firmado com a Agence pour l'Enseignement Français à l'Etranger (AEFE) que é um organismo público nacional, sob a administração do Ministério dos Negócios Estrangeiros de França, que assegura a qualidade das escolas de ensino do currículo nacional francês fora da França e tem mais de 300 escolas na sua rede mundial. O presidente do IFBE é francês e o vice-presidente boliviano.
- A Associação de Pais de Família cujos integrantes são, no geral, todos bolivianos.
- O FRABOL, clube desportivo.
- Clube JRD. O objectivo do Clube JRD é a realização de estudos científicos. O clube procura facultar aos alunos contacto com as questões, métodos e ferramentas dos investigadores. O animador deste clube é um professor francês.
- Rádio Paris La-Paz, cujas transmissões são efectuadas a partir de instalações situadas na escola. O responsável por esta iniciativa é um professor boliviano.

O LFB conta também com duas bibliotecas, uma para os estudantes da primária e outra para os estudantes do secundário:

- O Bibliothèque Centre de Documentation (BCD) que tem como bibliotecária uma colaboradora francesa e destina-se aos alunos da primária;
- O Centre d'Information et de Documentation (CDI) que tem como responsáveis duas bibliotecárias, uma francesa e uma boliviana e destina-se aos alunos do secundário.

A escola conta também com serviços integrados de apoio psicológico para os alunos e uma enfermaria.

A nível de infra-estrutura, o LFB ocupa um terreno de 55.000 mts² com uma porção reservada para os alunos da primária e outra para os alunos do secundário. A escola dispõe também de três campos de futebol em cimento e um de relvado, assim como

um refeitório e o polivalente. Outro serviço à disposição dos alunos é uma frota de autocarros para fazer os trajectos casa-escola/escola-casa.

O financiamento da escola é partilhado entre as propinas pagas pelos pais e subvenções do Estado Francês. A contribuição atribuída pelo Estado Francês é destinada ao pagamento dos salários dalguns professores dependentes da Agência AEFE e para construção de instalações.

No domínio académico, o LFB difunde todas as disciplinas previstas pelo Ministério da Educação francês, assim como as disciplinas impostas pelo Ministério da Educação boliviano (por exemplo, a opção de educação religiosa ou moral). A maioria dos professores é francesa sendo que a escola também conta com professores bolivianos, um mexicano/grego, uma britânica e uma brasileira. A escola tem ao todo 111 funcionários. Destes, 69 são professores.

II. 2 Línguas

O ensino formal oferecido pelo LFB é feito na sua maioria em francês a partir do segundo ano da primária (idioma que é introduzido paulatinamente desde a creche).

O espanhol é utilizado nas seguintes cadeiras: Espanhol, “Sociales” (disciplina sobre as origens das civilizações andinas), Desenho, Moral, Religião e Educação Física.

O ensino do inglês é introduzido no primeiro ano do secundário.

Os alunos que no 3º Ciclo escolhem o curso Literário (em detrimento do Económico e do Científico) têm de aprender também o português.

Finalmente, informalmente, a língua mais utilizada é o espanhol.

A política linguística do LFB aponta para a formação de indivíduos trilingues (políglotas no caso dos alunos que escolhem a vertente literária nos últimos anos do secundário).

II. 3 Particularidades do LFB

Diferenças com escolas bolivianas e com escolas francesas

Existem várias diferenças entre o LFB e outras escolas privadas bolivianas. A formação religiosa é obrigatória na maioria das outras escolas, o programa académico é, no geral, o boliviano, assim como os horários, o calendário escolar e outros assuntos administrativos.

No LFB é dada aos alunos a possibilidade de escolha entre uma disciplina de educação moral e outra de educação religiosa. Já na maioria das escolas bolivianas, a educação religiosa é obrigatória.

Aulas de educação sexual são obrigatórias no LFB enquanto nas outras escolas bolivianas é geralmente inexistente.

Podemos também citar diferenças a nível de infra-estrutura, já que o LFB dispõe de muitas instalações de que a maior parte das escolas bolivianas carece (bibliotecas, enfermaria, refeitório, etc.)

Em comparação com as escolas públicas bolivianas, acrescentam-se outras diferenças como o número de alunos por turma, que é muito superior nas escolas públicas.

Se compararmos o LFB com as escolas francesas vemos também algumas diferenças, nomeadamente, a falta de oferta de diplomas técnicos no LFB e o número de alunos bastante inferior no LFB. Nota-se que as propinas exigidas pelo LFB são três vezes superiores ao salário mínimo da Bolívia, o que limita o número de inscrições. O número médio de finalistas por ano é entre 35 e 45 alunos. Já em França as escolas com o mesmo perfil do LFB são públicas e acolhem números muito maiores de alunos.

Crescer a olhar para o estrangeiro e com os estrangeiros.

Constatamos que o LFB tem um ambiente onde se encontram pessoas de diferentes nacionalidades, não só bolivianos e franceses, mas também de outras nacionalidades.

A variedade cultural da escola não se limita aos professores estrangeiros mas também a alunos vindos de outros países (filhos de professores, militares, diplomatas, ...).

As origens dos alunos do LFB são muito variadas, a escola conta com alunos: franco-bolivianos, boliviano-canadianos, boliviano-americanos, boliviano-mexicanos, boliviano-argentinos, boliviano-belgas, boliviano-espanhóis, boliviano-chilenos, boliviano-suecos, boliviano-colombianos, boliviano-brasileiros, boliviano-suiços, boliviano-alemães, boliviano-italianos, boliviano-holandeses, boliviano-uruguaio, boliviano-costa-riquenho, boliviano-sueco, italianos, ingleses, americanos, belgas, canadianos, argentinos, irlandeses, espanhóis, brasileiros, mexicanos, paraguaios e nicaraguenses.

Assistimos também a um fluxo contínuo de pessoas, professores e alunos.

O LFB tem a preocupação de expandir os horizontes dos alunos. Neste âmbito organiza várias viagens de estudo a outras cidades/regiões da Bolívia e uma viagem de finalistas realizada nas férias entre o décimo-primeiro e o décimo-segundo ano do secundário (um mês em França e um mês pela Europa). Durante a viagem de finalistas os estudantes passam entre três e quatro semanas com uma família de acolhimento em França (cada ano em cidades diferentes), actividade que submerge os estudantes na cultura francesa. Desta forma, a continuação dos estudos (estudos universitários) em França é vista como algo normal.

Fenómenos culturais próprios.

O LFB é caracterizado por uma grande liberalidade (relacionamento familiar, pouco hierarquizado, de bastante proximidade), principalmente no tocante à relação entre alunos e professores, isto sobretudo durante os últimos anos do secundário.

Assistimos também ao relego para um segundo plano da cultura boliviana (por exemplo: a formação em história, literatura, e cultura da Bolívia é inexistente no currículo), assim como a sobrevalorização da cultura francesa/europeia.

Os valores promovidos são a excelência, a abertura de espírito e a competitividade num ambiente com altos níveis de stress.

Os graduados fazem exames franceses na Bolívia e, caso aprovem nestes exames, recebem tanto o diploma do secundário francês como o do secundário boliviano. As taxas de sucesso desta escola são muito elevadas. Apresentamos de seguida um quadro que expõe os resultados dos últimos anos:

Ano	Nº de Candidatos	Nº de alunos com resultados positivos nas provas finais do secundário francês.	Taxa de sucesso
2000	32	29	94%
2001	37	35	94.5%
2002	36	36	100%
2003	37	32	86.5%
2004	46	43	93.5%
2005	54	48	93.5%
2006	45	45	100%
2007	46	45	100%
2008	35	35	100%
2009	53	53	100%

Tabela 1: Taxa de sucesso nos exames franceses do 12º ano por ano de antigos alunos do LFP

III. QUESTIONÁRIOS

O objectivo dos questionários e da entrevista era construir um conjunto de dados baseado em diferentes opiniões dos ex-alunos, como actores à procura de emprego no mercado de trabalho ou agentes em meios empresariais; da funcionária do IEPF, como fonte de informações sobre as expectativas e exigências das empresas no

mercado de trabalho; do Director do LFB e da Presidente de Ex-alunos do LFB, como possíveis fontes de informações sobre as experiências dos alunos do LFB e sobre os seus percursos académicos e profissionais.

O questionário⁸⁵ (em espanhol) para os ex-alunos do LFB integra questões abertas e está dividido em seis partes:

- A primeira parte requisita os dados pessoais dos indivíduos que responderam ao questionário (Nome, Apelido, Idade, Nacionalidade, País de Residência);
- A segunda secção do questionário pede informações sobre as línguas faladas pelos inquiridos, o nível de proficiência nas mesmas, os anos de formação para cada uma delas e o lugar de formação;
- A terceira divisão do inquérito quer informar-se sobre o nível de estudos dos ex-alunos;
- Em quarto lugar, pede-se ao público-alvo informações sobre estágios realizados, a duração destes e a utilização de competências linguísticas e interculturais no decorrer destas actividades;
- O quinto elemento referido é o esclarecimento sobre as actividades profissionais desenvolvidas pelos antigos alunos do LFB e sobre a utilização de competências multilingues e interculturais no quadro destas actividades.
- Finalmente, pergunta-se às pessoas inquiridas sobre o impacto das competências interculturais e multilingues nas suas carreiras profissionais.

Em paralelo, elaborámos também um questionário⁸⁶ para enviar aos gabinetes de administração da Associação de Ex-alunos e do LFB. Este questionário pretendia informar-se sobre a opinião do Director do LFB e da Presidente da Associação de Ex-alunos (encarregada de articular as informações pertinentes entre os membros desta associação tais como ofertas de trabalho, actividades de lazer, e outros) ;

- A importância dos conhecimentos linguísticos para os ex-alunos do LFB;
- O impacto do contacto, no LFB, entre pessoas de diferentes culturas, para os antigos alunos desta escola;

⁸⁵ Anexo nº 1

⁸⁶ Anexo nº 2

- A importância da educação dada pelo LFB na adaptação à vida no estrangeiro;
- Por fim, pedimos a estas pessoas para dar exemplos das vantagens duma educação multilingue e multicultural.

Finalmente, e para enriquecer os dados recolhidos por questionário, realizámos uma entrevista a uma funcionária do IEFP, no sentido de entender melhor as expectativas das empresas face ao mercado de trabalho e à utilização das línguas neste contexto.

Fizemos as seguintes perguntas à funcionária do IEFP:

- 1.- Quais são as expectativas das empresas face ao mercado de trabalho?
- 2.- As competências linguísticas em potenciais colaboradores são requisitadas pelas empresas?
- 3.-Quais são as línguas mais requisitadas?
- 4.- As competências interculturais são apreciadas pelas empresas à procura de novos colaboradores? (Exemplo: Erasmus).

IV. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Em primeira instância, enviámos os questionários para alunos ou ex-alunos da Turma de 2002 (Turma da autora desta dissertação). Foram enviados 32 questionários e recebemos 17 respostas. Para completar estes dados, enviámos o nosso questionário à Presidente da Associação de Ex-alunos, para que esta o faça chegar a toda a sua base de dados (que conta com cem pessoas registadas). Desta vez recebemos 5 respostas. Assim, constituímos a base do nosso estudo que contou com 22 respostas aos questionários por pessoas de diferentes turmas do LFB.

Os questionários para o Director do LFB e para a Presidente da Associação de Ex-alunos foram respondidos pelos mesmos.

Nesta secção, apresentaremos os dados recolhidos através dos instrumentos elaborados e aplicados, começando pela apresentação dos dados biográficos dos ex-alunos do LFB que responderam aos nossos questionários; depois apresentaremos os dados linguísticos recolhidos sobre estas pessoas; a seguir falaremos das experiências pessoais destes ex-alunos do LFB no mercado de trabalho e em contextos laborais;

finalmente apresentaremos os resultados dos questionários (ao Director do LFB e à Presidente da Associação de Ex-alunos desta escola) /entrevista (com a funcionária do IEFP) de apoio.

IV.1 Dados Biográficos

A tabela 2 apresenta uma listagem de dados biográficos dos 22 inquiridos. Constatamos que são 10 homens e 12 mulheres com idades entre os 24 e os 28 anos. São quase todos bolivianos (1 francês de origem Senegalesa), no entanto, 9 deles possuem dupla nacionalidade (boliviana-suíça, boliviana-americana, boliviana-espanhola, boliviana-israelita, boliviana-britânica ou boliviana-guatemalteca).

O grau mínimo de formação destas pessoas é a Licenciatura, sendo que dois possuem pós graduações, nove mestrados e quatro pessoas encontram-se a realizar os seus doutoramentos.

Todas as pessoas que responderam ao questionário falam no mínimo três línguas,(seis pessoas são trilingues), mas a maioria fala mais (entre 4 e 7 línguas).

Todas as pessoas tiveram alguma experiência do meio laboral e do mundo do trabalho (estágios ou actividades profissionais).

Por último, os inquiridos estão distribuídos numa grande variedade de países: cinco moram em França; cinco na Bolívia; quatro na Suíça; dois nos Estados Unidos; dois no Canadá; uma em Espanha; uma em Israel e uma na Argentina.

Nome	Sexo	Idade	Nacionalidade	Grau Académico	Nº de línguas	Nº estágios	Nº actividades profissionais	País de Residência
A.S	M ⁸⁷	25	Francesa	Mestrado	4	2	1	França
A.O	F ⁸⁸	26	Boliviana	Doutoramento	3	2	1	Suíça
AN.S	F	25	Boliviana	Licenciatura	3	0	1	Bolívia
A.G	M	25	Boliviana-suíça	Mestrado	4	0	2	Suíça

⁸⁷ Masculino

⁸⁸ Feminino

Nome	Sexo	Idade	Nacionalidade	Grau Académico	Nº de línguas	Nº estágios	Nº actividades profissionais	País de Residência
C.C	F	26	Boliviana-americana	Mestrado	4	4	1	Canadá
C.F	M	26	Boliviana-espanhola	Licenciatura	3	1	1	Canadá
D.P	M	28	Boliviana	Master 2	5	3	4	Espanha
F.T	F	24	Boliviana	Master 2	5	2	1	França
F.S	M	25	Boliviana-americana	Mestrado	4	4	2	Estados Unidos
G.R	M	26	Boliviana	Licenciatura	4	1	0	Bolívia
I.I	F	25	Boliviana-israeli	Doutoramento	4	2	1	Israel
J.A	M	28	Boliviana	Doutoramento	3	5	0	França
L.S	F	27	Boliviana	Mestrado	7	1	1	França
L.A	M	26	Boliviana-britânica	Mestrado	5	3	1	França
M.C	M	25	Boliviana-guatemalteca	Mestrado	4	0	1	Estados Unidos
M.R	F	25	Boliviana	Licenciatura	4	1	1	Bolívia
M.CH	F	25	Boliviana	Mestrado	4	4	1	Bolívia
M.M	F	25	Boliviana	Licenciatura	4	0	1	França
M.U	M	25	Boliviana	Licenciatura	4	0	1	Bolívia
N.P	F	26	Boliviana-suíça	Doutoramento	4	0	1	Suíça
P.P	F	25	Boliviana	Licenciatura + Pós graduação	3	1	1	Argentina
S.P	F	25	Boliviana-suíça	Licenciatura + Pós graduação	3	2	2	Suíça

Tabela 2: Dados bibliográficos dos alunos inquiridos

IV.2 Dados Linguísticos

A maioria dos antigos alunos do LFB tem como língua materna o espanhol (já que são bolivianos); o aluno de nacionalidade francesa tem como língua materna o francês e quatro das pessoas com dupla nacionalidade consideram ter duas línguas maternas (espanhol-inglês ou espanhol-francês) (ver Tabela 3).

Língua Materna	Nº Pessoas
Espanhol	21
Francês	3
Inglês	2

Tabela 3: Língua materna/número de pessoas que as falam

As línguas mais faladas no grupo são, naturalmente, o espanhol, o francês e o inglês (já que todos receberam formação nestes idiomas no LFB). Segue-se o português, com 10 falantes; o italiano e o alemão com 3 falantes; 2 pessoas falam catalão; e o árabe, o hebreu e o quechua têm 1 falante cada um.

Os níveis com que os inquiridos falam estas línguas variam, sendo que a maioria considera ter um bom domínio das línguas que fala. Constatamos também que estas pessoas possuem bagagens linguísticas com diferentes idiomas e com diferentes níveis de conhecimento destes (ver Tabela 4).

Língua	Nível 1 ⁸⁹	Nível 2 ⁹⁰	Nível 3 ⁹¹	Nível 4 ⁹²	Total ⁹³
Alemão		1	2		3
Árabe	1				1
Catalão	1	1			2
Espanhol				22	22
Francês				22	22
Hebreu			1		1
Inglês	1	3	8	10	22
Italiano			1	2	3
Japonês	1				1
Português	3	2	3	2	10
Quechua	1				1

Tabela 4: Línguas, número de pessoas que as falam e nível de conhecimento destas.

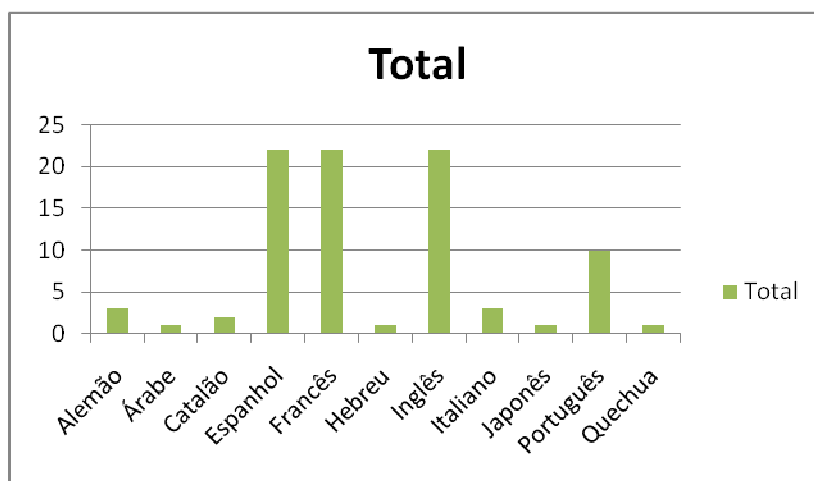


Gráfico 1: Número de falantes por língua (independentemente do nível de conhecimento destas).

⁸⁹ Corresponde a habilidade de compreender e utilizar expressões conhecidas e familiares, e à aptidão de fazer frases simples.

⁹⁰ Implica a compreensão de conceitos essenciais e a utilização duma linguagem bastante clara.

⁹¹ Equivale à compreensão duma ampla gama de textos largos e exigentes, e dos seus significados implícitos. Também supõe uma expressão espontânea e fluida.

⁹² Denota a compressão sem esforço de tudo o que ouve ou lê; à coordenação sem dificuldades de todo tipo de informação, escrita ou oral, e a habilidade de exprimir-se de forma espontânea, numa linguagem precisa, com fluidez e percebendo claramente variações subtis de sentido em contextos complexos.

⁹³ Total de falantes das línguas mencionadas, independentemente do nível de conhecimento destas. Estes níveis estão explícitos no inquérito? Não me lembro!

O gráfico 1 ilustra as diferentes línguas faladas pelos inquiridos e o número de pessoas que fala cada uma delas (independentemente do nível de conhecimento destas).

No que concerne aos anos de formação, que os inqueridos tiveram em cada uma destas línguas, existe uma grande variedade. Assim, elaborámos a Tabela 5 que apresenta a média de anos de formação para cada língua e o número de pessoas que receberam formação nelas.

Língua	Média de Anos de formação em cada língua	Nº de pessoas que tiveram formação
Alemão	3,33	3
Árabe	2,00	1
Catalão	1,00	2
Espanhol	8,00	1
Francês	16,79	19
Hebreu	2,00	1
Inglês	10,32	19
Italiano	3,67	3
Japonês	2,00	1
Português	3,50	10
Quechua	1,00	1

Tabela 5: Média de anos de formação em cada língua e número de pessoas que receberam formação nelas.

Como é normal no caso destas pessoas, as médias de anos de formação em espanhol, francês e inglês (línguas de formação do LFB) são muito elevadas.

As restantes línguas exibem médias de formação que variam entre um e três anos. Constatámos que a formação nestas línguas foi, em muitos casos, posterior aos anos de estudos no LFB e que a média de estudos nestas línguas é considerável. O português, língua obrigatória para os alunos da opção Literatura, dispõe dum grande

número de falantes sendo que nem todos os inquiridos que referiram ter conhecimentos de português aprenderam esta língua no LFB (8 das 10 pessoas que sabem português, aprenderam esta língua no LFB).

Em relação à utilização das línguas em situações profissionais, a maioria das pessoas inquiridas referiu haver utilizado as suas capacidades linguísticas no decorrer de estágios e de actividades profissionais.

Uma pessoa não utilizou as suas capacidades linguísticas no estágio que realizou, mas foram-lhe úteis posteriormente no decorrer do trabalho num emprego. Apenas uma pessoa não fez utilização alguma das línguas no decorrer das suas actividades profissionais⁹⁴.

Foi ainda solicitado aos inquiridos que referissem as línguas que utilizaram em estágios e empregos, mas poucos o fizeram. As pessoas que referiram as línguas que utilizaram em estágios e empregos citaram: o inglês, o francês e o espanhol.

IV. 3 Dados sobre experiências pessoais dos inquiridos

A tabela nº 6⁹⁵ reagrupa todos os dados obtidos na sexta secção do questionário sobre as experiências dos antigos alunos do LFB que contemplam competências interculturais e linguísticas no mercado de trabalho e em meio laboral.

Assim, à primeira pergunta sobre a solicitação de conhecimentos linguísticos durante a procura de emprego, 17 pessoas responderam que sim, os seus conhecimentos linguísticos foram requeridos durante a procura de emprego; 5 responderam que não; e 4 especificaram que a língua requerida era o inglês.

A segunda pergunta procurava contabilizar para quantos indivíduos os conhecimentos linguísticos foram um factor decisivo para conseguir emprego/estágio: 15 das pessoas sondadas responderam que sim, os seus

⁹⁴ Anexo nº 3

⁹⁵ Anexo nº 3

conhecimentos linguísticos haviam sido decisivos para conseguir um emprego/estágio; 5 delas citaram o inglês como a língua que facilitou o processo de contratação, foram citados também por estas pessoas, o francês o português e o espanhol (em adição ao inglês) e 7 pessoas acharam que os seus conhecimentos de línguas não foram decisivos para conseguir estágio/emprego.

No caso da terceira pergunta, sobre a utilização de línguas nos empregos/estágios que estas pessoas realizaram, 21 pessoas afirmaram que haviam utilizado as suas competências linguísticas no decorrer das suas actividades profissionais. Só uma pessoa não fez utilização das línguas de que tem conhecimentos no meio laboral. Neste contexto, a língua mais citada é o inglês (por 17 pessoas); segue-se o francês (por 10 pessoas); o espanhol (por 9 pessoas); o português (por 5 pessoas); o italiano (por 2 pessoas); e o árabe (por 1 pessoa).

No que respeita à quarta pergunta, sobre o apreço das empresas com que os inquiridos tiveram contacto por competências linguísticas e interculturais, todos os sujeitos responderam afirmativamente (as empresas com que tiveram contacto apreciaram a suas capacidades linguísticas e interculturais).

A seguir, na quinta questão perguntamos aos inquiridos se as suas capacidades interculturais foram um factor decisivo para conseguir emprego/estágio. Neste caso, 14 pessoas dizem que as suas capacidades interculturais foram um factor decisivo para conseguir emprego/estágio e 8 dizem que não.

Com a sexta pergunta, procurámos saber se os inquiridos haviam trabalhado com pessoas de outras nacionalidades. Assim, só duas pessoas não trabalharam com pessoas de outras origens, as restantes 20 tiveram contacto com entre 3 a 50 pessoas de outras origens nos seus locais de trabalho.

Finalmente, a última pergunta do questionário procura saber a opinião dos inquiridos sobre o impacto que as suas capacidades linguísticas e interculturais tiveram nas suas carreiras profissionais. Desses, 20 indivíduos consideraram que as suas capacidades

interculturais tiveram um impacto positivo nas suas carreiras profissionais; um indivíduo considerou que o papel das suas capacidades interculturais não desenvolveu um papel importante na sua carreira e uma pessoa considerou que não tinha experiência laboral suficiente para responder a esta pergunta.

IV. 4 Questionários de apoio/ Entrevista

Nas respostas ao questionário que enviámos ao Director Administrativo (DA) do LFB, constatámos que em sua opinião as línguas são uma vantagem para os alunos do LFB e que o contacto com outras culturas, nesta instituição, fomenta nos alunos a consciência sobre outras formas de ver o mundo. Finalmente, o DA considera que a educação oferecida pelo LFB prepara os alunos para a vida no estrangeiro, seja em França ou noutros destinos.

A Presidente da Associação de Ex-alunos (PAEA), que também respondeu a um questionário nosso, acha que as capacidades linguísticas dos alunos do LFB representam uma vantagem no mercado de trabalho e permitem o acesso a melhores empregos assim como a cooperação com organismos internacionais. Desta maneira, os alunos seriam mais competitivos num mercado de trabalho com mais possibilidades de contactos no estrangeiro.

A PAEA acha que o contacto com outras culturas no LFB amplia a visão dos alunos face a outras culturas e promove uma atitude de respeito e tolerância por ideias e comportamentos distintos.

Por outro lado, a PAEA pensa que a educação que os alunos recebem no LFB os prepara para a vida no estrangeiro e que os níveis de competitividade e exigência desta escola tornam possível enfrentar muitos dos desafios futuros.

Finalmente, a PAEA cita o seu caso profissional como um exemplo de acesso a um emprego numa organização internacional (ONU Bolívia), em que trabalha com pessoas de diferentes nacionalidades e que lhe trouxe grandes satisfações a nível profissional.

No dia 2 de Agosto de 2010, fizemos uma entrevista com uma funcionária do IEFP de Coimbra. No decorrer desta entrevista falámos das expectativas das empresas face ao mercado de trabalho. A funcionária do IEFP informou-nos que neste momento as empresas estão a ser muito exigentes nas suas expectativas face a novos colaboradores. São pedidos altos graus de escolaridade e formação, assim como o conhecimento de línguas. Esta pessoa referiu que, mesmo para cargos de menos responsabilidade, são pedidos agora conhecimentos mais desenvolvidos (por exemplo para uma bomba de gasolina é requerido o conhecimento do inglês para lidar com estrangeiros). Estas novas exigências eram inexistentes em anos anteriores. Outro tema referido foi o requerimento, muito comum segundo o funcionário do IEFP, de conhecimentos linguísticos no mercado de trabalho pelas empresas que buscam novos colaboradores.

Ficámos também a saber que as línguas mais solicitadas pelas empresas são o inglês, o espanhol, o francês e mais recentemente, o mandarim.

As empresas mais inclinadas para a procura de conhecimentos linguísticos nos seus colaboradores seriam as empresas ligadas aos serviços, à restauração e à investigação.

Finalmente, ficámos a saber que, no mercado de trabalho da Região Centro, as empresas dão pouca importância às capacidades interculturais dos indivíduos e que têm pouca consciência desta dimensão da comunicação intercultural.

V. CONCLUSÕES

Este estudo reporta-se a um trabalho de investigação sobre o impacto de uma educação que promove o desenvolvimento de competências linguísticas e interculturais no futuro dos indivíduos no mercado de trabalho.

Os resultados dos questionários enviados aos antigos alunos do LFB, ao Director Administrativo do LFB, à Presidente da Associação de Ex-Alunos do LFB e a entrevista com a funcionária do IEFP, permitiram-nos tirar algumas conclusões:

- A população inquirida é possuidora de conhecimentos linguísticos sólidos e variados (conhecimento de entre 3 e 7 línguas, em leques que incluem 11 línguas diferentes). Estas pessoas acabaram, todas, o primeiro ciclo de estudos superiores, sendo que algumas finalizaram também o segundo ciclo e algumas se encontram a realizar o terceiro ciclo. São um grupo com antecedentes de relações interculturais variadas no liceu (professores e alunos de diferentes origens) e em casa (no caso das pessoas com dupla nacionalidade). Actualmente, o grupo encontra-se disperso por nove países da América (do Sul e do Norte), da Europa e da Ásia.

Estes dados situam o público-alvo deste estudo numa posição privilegiada face às nossas expectativas, já que se trata de um grupo multilingue, em idade activa e que provou ter grande capacidade de adaptabilidade a diferentes culturas.

- No que concerne ao multilinguismo, constatámos que cada indivíduo possui diferentes bagagens linguísticas constituídas por uma base de três línguas comuns (espanhol, francês e inglês) às quais se adicionam outras (português, alemão, catalão, árabe, italiano, quechua, hebreu e japonês). Estas línguas foram adquiridas, na sua maioria, nos anos em que decorreram os estudos universitários destas pessoas. Assim, diferentes pessoas possuem diferentes conhecimentos linguísticos, com diferentes níveis de proficiência em cada um destes, e fazem diferentes usos das línguas que conhecem, dependendo dos contextos em que se encontram (no caso das pessoas que são imigrantes, esta particularidade incita-os à utilização das línguas dos países/regiões de acolhimento).

- No caso do multilinguismo no mercado de trabalho e no meio laboral, constatamos que a maioria dos inquiridos considera que as suas competências linguísticas foram úteis (tanto na procura de emprego como no decorrer das actividades profissionais). Estes dados reflectem o interesse das empresas por competências linguísticas nos seus colaboradores, tendência confirmada pela entrevista com a funcionária do IEFP.

- No que respeita às competências interculturais do público-alvo, constatamos uma forte consciência da importância destes para a vida e adaptação em contextos culturais diferentes. No entanto, o papel das competências interculturais no mercado

de trabalho e no meio laboral é menos óbvio. As empresas parecem conceder menos importância a esta faceta da comunicação intercultural, tendência confirmada pela entrevista com a funcionária do IEFP.

No entanto, podemos supor que as competências interculturais destas pessoas estão ligadas à capacidade destas para se adaptar a diferentes países/culturas e a ambientes laborais que integram pessoas de diferentes nacionalidades (entre 2 e 50 nacionalidades diferentes, nos casos das 20 pessoas que disseram haver trabalhado com pessoas de diferentes origens).

- Finalmente, a maioria dos indagados acha que as suas competências linguísticas e interculturais foram úteis para as suas carreiras profissionais, uma circunstância apoiada pelas opiniões do Director Administrativo do LFB e pela Presidente da Associação de Ex-alunos do LFB.

É evidente, que com um estudo de pequena escala não podemos chegar a conclusões gerais. Também enfrentamos o problema de a amostra de pessoas que participaram nos questionários para os ex-alunos do LFB terem poucas experiências profissionais. No entanto, as pessoas inquiridas revelaram uma grande consciência da importância das capacidades interculturais para o sucesso profissional e a adaptação à vida (sobretudo nos casos de pessoas imigrantes) e ao trabalho em ambientes de diversidade cultural.

Ficámos também a saber que, na opinião de algumas pessoas inquiridas (alguns ex-alunos do LFB e a funcionária do IEFP - Coimbra), as competências interculturais são menos tidas em conta por algumas empresas já que estas têm pouca consciência desta dimensão da comunicação entre pessoas de culturas diferentes. Já a procura e oferta de capacidades linguísticas parece mais desenvolvida pelo grupo inquirido (oferta) e pelas empresas (procura).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As conclusões tidas como mais pertinentes foram referidas ao longo desta dissertação. Neste capítulo procuramos resumir os aspectos essenciais do trabalho desenvolvido.

Esta dissertação reflecte um trabalho de investigação sobre as competências linguísticas e interculturais, sobre o estado do mercado de trabalho europeu e o contexto mundial em que este está inserido e sobre o impacto do multilinguismo e da interculturalidade no mercado laboral. Assim, este estudo permitiu-nos compilar as principais características de vários factores que intervêm na análise do fenómeno que estudámos. Conseguimos descrever do ponto de vista teórico e político o multilinguismo, as competências interculturais, a União Europeia e a globalização, todos sobre as perspectivas sociais e económicas.

A seguir, e seguindo uma abordagem prática graças ao nosso estudo de caso, quisemos analisar as experiências de actores do mercado de trabalho para determinar qual o role das competências linguísticas e interculturais em contexto laboral.

Desta maneira, definimos o multilinguismo (“situação linguística em que duas línguas coexistem na mesma comunidade ou em que um indivíduo apresenta competência gramatical e comunicativa em mais do que uma língua”⁹⁶. Página 8 da nossa dissertação) como um factor inerente da União Europeia e a diversidade linguística como uma característica chave, que sempre existiu e continuará a existir no espaço europeu.

Concentrámo-nos, a seguir, nas competências interculturais assim como na importância e complexidade do conceito de *cultura* e concluímos que no contexto de diversidade cultural em que vivemos, as competências interculturais são competências essenciais em contextos laborais e no dia-a-dia.

⁹⁶ HORNBY, 1977 e CRYSTAL, 1987, em *Dicionário de Termos Linguísticos*, http://www.ait.pt/recursos/dic_term_ling/dtl_pdf/B.pdf, consulta de 2 de Junho de 2010

Destacamos também o role das competências linguísticas e interculturais no contexto europeu e global. As línguas são parte da identidade individual e colectiva, são o reflexo das culturas nacionais. A diversidade de línguas da UE é, por conseguinte, parte integrante da sua identidade. O sucesso do modelo europeu fica então dependente do sucesso da união das suas línguas e portanto das suas culturas. Esta união é fundamental para dar soluções aos problemas económico-sociais que ameaçam a União Europeia, problemas agravados num contexto de contactos e competição global. O multilinguismo, factor facilitador da comunicação intercultural, constitui-se assim num elemento fulcral para a legitimidade e transparência do funcionamento das empresas, dos estados, da UE e das sociedades em geral. Só através duma contínua e crescente promoção e aceitação dos valores multilingues e interculturais europeus é que será possível enfrentar os novos desafios económicos, culturais e sociais do século XXI. Investir no desenvolvimento de competências linguísticas e interculturais (investimento pelos indivíduos, pelos estados, pela UE, etc.) contribui também para melhorar a inclusão social e erradicar o racismo no espaço europeu, reforçar a mobilidade, a empregabilidade e a competitividade económica na Europa e no Mundo.

Finalmente, graças ao nosso estudo de caso conseguimos confirmar a importância do multilinguismo e das competências interculturais no mercado de trabalho, bem como a necessidade destes elementos para o sucesso em contextos empresariais (e não só). Por intermédio do nosso estudo de campo comprovamos que competências linguísticas e interculturais (menos) são factores decisivos para a empregabilidade dos actores do mercado laboral. A amostra estudada confirma-nos que uma formação que desenvolve competências linguísticas e interculturais se apresenta, posteriormente, como uma vantagem no mercado de trabalho. Constatamos também que a consciência da necessidade de competências linguísticas e interculturais é uma realidade para a população inquirida. No entanto, segundo o nosso estudo de campo, as empresas reconhecem só a necessidade de multilinguismo nos seus recursos humanos e não a importância de formação intercultural.

O desafio para estudos posteriores é o de encontrar maneira de convencer o tecido empresarial dos benefícios ligados à contratação de indivíduos com estes

antecedentes e à formação dos recursos humanos que trabalham nas empresas, nestas áreas do saber. Em tempos de crise a tarefa revela-se complicada, no entanto, é de extrema importância já que os resultados do nosso estudo revelaram que as empresas desvalorizam os conhecimentos em matéria intercultural dos seus recursos humanos.

ANEXOS

ANEXO N°1: QUESTIONÁRIO PARA OS EX ALUNOS DO LFB:

<p style="text-align: center;">Cuestionario: Multilingüismo y capacidades interculturales.</p>
--

Este cuestionario trata un conjunto de problemáticas relacionadas con el multilingüismo y las competencias interculturales en el mercado laboral y en el trabajo.

No existen respuestas correctas o incorrectas, pretendemos únicamente su opinión personal y sincera.

Este cuestionario es confidencial.

Gracias por su colaboración

I. Información personal

1.- Nombre:

2.- Apellido:

3.- Edad:

4.- Nacionalidad:

5.- País de residencia:

II. Idiomas

A continuación, le pedimos informaciones sobre los idiomas que habla.

Por favor, complete la primera columna del cuadro 1 con los diferentes idiomas que conoce.

Después, asigne a cada idioma, el nivel de conocimiento (escrito, oral, lectura...) que cree tener en cada uno (en una escala de 1 a 4).

El 1 corresponde a comprender y utilizar expresiones conocidas y familiares, así como hacer oraciones simples.

El 2 implica la comprensión de conceptos esenciales y utilización de un lenguaje bastante claro.

El 3 es equivalente a la comprensión de una amplia gama de textos largos y exigentes, y sus significados implícitos. También supone una expresión espontánea y fluida.

El 4 denota una comprensión sin esfuerzos de todo lo que oye o lee; la coordinación sin dificultades de todo tipo de información, escrita u oral, así como la habilidad de expresarse de forma espontánea, en un lenguaje preciso, con fluidez y entendiendo claramente variaciones sutiles de sentido en contextos complejos.

Las dos últimas columnas corresponden a los años de formación en cada uno de los diferentes idiomas y al lugar donde fue realizada esta formación.

Cuadro 1:

Idiomas hablados	Nivel alcanzado				Años de formación en cada idioma	Lugar de formación
	1	2	3	4		

III. Educación e formación

Por favor, complete el siguiente cuadro (cuadro 2) con los datos de sobre su educación

Cuadro 2:

	Área de estudios	Universidad	Ciudad /País	Año de inicio y de término de los estudios
Licenciatura				
Maestría				
Doctorado				
Otros				

IV. Pasantías (opcional)

Si usted ya realizó alguna pasantía, complete por favor las informaciones siguientes:

- 1.- Empresa(s) o institución(es) donde fue(ron) realizada(s) la(s) pasantía(s)
- 2.- Duración de la(s) pasantía(s)
- 3.- Actividades desempeñadas:
- 4.- ¿Utilizó sus competencias lingüísticas y culturales durante esta(s) pasantía(s)?

V. Actividades profesionales (opcional)

Si usted ya tiene/tuvo experiencias profesionales, complete las siguientes informaciones:

- 1.- Empresa(s) o institución(es) donde usted trabaja(ó).
- 2.- Puesto(s) ocupado(s).
- 3.- Actividades llevadas a cabo.
- 4.- Fecha de inicio de estas actividades (y del fin si es necesario).
- 5.- ¿Utilizó sus habilidades lingüísticas y sus capacidades interculturales en esta(s) ocupación(es)?

VI. Experiencias personales

- 1.- Durante la búsqueda de empleo, ¿sus conocimientos lingüísticos fueron requeridos?

- 2.- ¿Sus conocimientos lingüísticos ya fueron un factor decisivo para conseguir un empleo/pasantía? Si es así, explique en qué circunstancias.
- 3.- En los trabajos/pasantías que realizó, ¿tuvo que usar diferentes idiomas? ¿Cuáles? (especificar en qué organización, en qué país y la situación en la que uso este(os) idioma(s)).
- 4.- Sus capacidades interculturales (conocimiento y capacidad de adaptarse a otras culturas y comunicarse con personas de otras culturas), ¿han sido un factor decisivo para conseguir un empleo/pasantía?
- 5.- En el(los) trabajo(s)/pasantía(s) que realizó, ¿trabajó con personas de otras nacionalidades? (especificar la organización, el país y la situación).
- 6.- En su opinión, ¿las competencias lingüísticas e interculturales son apreciadas por las empresas con las que estuvo en contacto?
- 7.- ¿Cree que sus capacidades lingüísticas e interculturales tuvieron un impacto en su carrera? ¿En qué medida?

ANEXO N°2: QUESTIONÁRIO PARA O DIRECTOR DO LICEU FRANCO BOLIVIANO.

**Questionnaire: multilinguisme et capacités
interculturelles des anciens élèves du Lycée Franco
Bolivien.**

Ce questionnaire présente un ensemble de questions liées au multilinguisme et aux compétences interculturelles des anciens élèves du LFB (Lycée Franco Bolivien).

Il n'y a pas de réponses bonnes ou mauvaises, nous attendons seulement votre opinion personnelle et sincère.

Ce questionnaire est confidentiel.

Nous vous remercions pour votre participation.

1.- Pensez vous que la connaissance de plusieurs langues, représente un atout pour les anciens élèves du LFB?

2.- Croyez-vous que le contact avec des personnes de cultures différentes dans le LFB est un avantage pour les étudiants?

3.- Jugez-vous que l'éducation donnée par le LFB prépare les élèves pour vivre et travailler à l'étranger?

4.- Pouvez-vous donner des exemples de cas qui montrent les avantages d'une éducation multilingue et multiculturelle?

ANEXO Nº3 : TABELA 6

Nome	<i>Durante a procura de emprego, seus conhecimentos linguísticos foram requeridos?</i>	<i>Seus conhecimentos linguísticos foram um factor decisivo para conseguir emprego/estágio?</i>	<i>Nos empregos/estágios que realizou, teve que utilizar diferentes línguas?</i>
A.S	Sim	Sim+ Ing ^[1]	Sim + Ing + Esp ^[2]
A.O	Sim + Ing	Sim + Ing	Sim + Ing
A.S	Sim	Não	Sim + Ing
A.J	Não	Não	Sim + Ing + Esp + Ita ^[3] + Fran ^[4]
C.C	Sim	Sim	Sim + Fran + Port ^[5] + Esp + Ing
C.F	Sim	Sim + Ing+ Fran	Sim+ Ing + Esp + Fran
D.P	Sim	Não	Sim + Ing
F.T	Não	Sim + Port	Sim + Port + Ita + Ing + Fran
F.S	Sim	Sim	Sim + Ing + Esp + Fran
G.R	Sim	Sim	Sim + Ing + Fran
I.I	Sim + ing	Sim	Sim + Esp + Ing + Fran
J.A	Sim + ing	Sim	Sim + Ing
L.S	Sim	Sim	Sim + Ing + Fran + Ára ^[6] + Esp + Port + Ita
L.A	Sim	Sim + Ing	Sim + Ing + Port
M.C	Sim + ing	Não	Não
M.R	Sim	Sim	Sim + Fran + Ing
M.CH	Sim	Não	Sim
M.M	Não	Sim+ Esp + Port + Ing	Sim+ Esp + Port + Ing
M.U	Sim	Sim	Sim
N.P	Sim	Sim	Sim
P.P	Não	Não	Sim + Fran
S.P	Não	Não	Sim + Esp + Ing
Total Sim ^[7]	17 Sim	15 Sim	21 Sim
Total Não ^[8]	5 Não	7 Não	1 Não
Total Não Sabe ^[9]			
T. Ing ^[10]	4	5	17
T. Esp ^[11]		1	9
T. Fran ^[12]		1	10

<i>Nome</i>	<i>Na sua opinião, as competências linguísticas são apreciadas pelas empresas com que esteve em contacto?</i>	<i>As suas capacidades interculturais foram um factor decisivo para conseguir emprego/estágio?</i>	<i>Nos emprego(s)/estágio(s) que realizou, trabalhou com pessoas de outras nacionalidades?⁹⁷</i>
A.S	Sim	Não	Sim (3)
A.O	Sim	Não	Sim (7)
A.S	Sim	Não	Sim
A.J	Sim	Sim	Sim (16)
C.C	Sim	Sim	Sim (4)
C.F	Sim	Sim	Sim (15)
D.P	Sim	Não	Sim (9)
F.T	Sim	Sim	Sim (6)
F.S	Sim	Sim	Sim (2)
G.R	Sim	Sim	Sim (1)
I.I	Sim	Sim	Sim (7)
J.A	Sim	Sim	Sim (4)
L.S	Sim	Sim	Sim (20)
L.A	Sim	Não	Sim (7)
M.C	Sim	Sim	Sim (3)
M.R	Sim	Sim	Sim (4)
M.CH	Sim	Sim	Sim
M.M	Sim	Sim	Não
M.U	Sim	Sim	Sim (2)
N.P	Sim	Não	Sim (5)
P.P	Sim	Não	Não
S.P	Sim	Não	Sim (50)
<i>Total Sim^[7]</i>	22 Sim	14 Sim	20 Sim
<i>Total Não^[8]</i>	0 Não	8 Não	2 Não
<i>Total Não Sabe^[9]</i>			

⁹⁷ Entre parêntesis vai referido o número de pessoas estrangeiras com que os inquiridos trabalharam.

<i>Nome</i>	<i>Na sua opinião, as competências interculturais são apreciadas pelas empresas com que esteve em contacto?</i>	<i>Acha que as suas capacidades linguísticas e interculturais tiveram algum impacto na sua carreira?</i>
<i>A.S</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>A.O</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>A.S</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>A.J</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>C.C</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>C.F</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>D.P</i>	<i>Não</i>	<i>Sim</i>
<i>F.T</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>F.S</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>G.R</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>I.I</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>J.A</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>L.S</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>L.A</i>	<i>Não</i>	<i>Sim</i>
<i>M.C</i>	<i>Não</i>	<i>Sim</i>
<i>M.R</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>M.CH</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>M.M</i>	<i>Sim</i>	<i>Não Sabe</i>
<i>M.U</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>N.P</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>P.P</i>	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
<i>S.P</i>	<i>Sim</i>	<i>Não</i>
<i>Total Sim^[7]</i>	<i>19 Sim</i>	<i>20 Sim</i>
<i>Total Não^[8]</i>	<i>3 Não</i>	<i>1 Não</i>
<i>Total Não Sabe^[9]</i>		<i>1 Não Sabe</i>

^[1] Inglês
^[2] Espanhol
^[3] Italiano
^[4] Francês
^[5] Português
^[6] Árabe
^[7] Total respostas Sim
^[6] Total respostas Não
^[9] Total respostas Não sabe
^[10] Total de vezes em que o inglês foi referido
^[11] Total de vezes em que o espanhol foi referido
^[12] Total de vezes em que o francês foi referido

BIBLIOGRAFIA

LIVROS E DOCUMENTOS CONSULTADOS:

- ALVES, Rui Henrique Ribeiro Rodrigues (2008). *O futuro da União Europeia: Organização económica e política no contexto dos desafios pós-Euro*. Faculdade de Economia da Universidade do Porto. Doutoramento em Economia. In: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/10799/2/Tese.pdf>. Consulta de: 30 de Outubro de 2010.
- BARBOSA, L (1999). *Igualdade e meritocracia*. Segunda edição. Editora FGV, Rio de Janeiro.
- CALVET Alain, CALVET Louis-Jean. *Barómetro Calvet das línguas do mundo*, em PORTALINGUA. In: <http://www.portalingua.info/pt/poids-des-langues/>. Consulta de 2 de Junho de 2010.
- CARSON, Lorna (2005). *Multilingualism in Europe: a case study*. Peter Lang. Bruxelles.
- CASTELLS, M (1999). *A Sociedade em Rede*. Editora Paz e Terra. São Paulo.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (18 de Setembro de 2008). *Comunicado da Comissão das Comunidades Europeias (para: o Parlamento Europeu, o Conselho, o Comité Económico e Social Europeu e o Comité das Regiões). Multilinguismo: uma mais-valia para a Europa e um compromisso comum*. In: http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/2008_0566_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.
- COMISSÃO EUROPEIA, *Quadro estratégico para o multilinguismo*. In: http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11084_pt.htm. Consulta do 10 de Maio de 2010
- COMISSÃO EUROPEIA (31 de Agosto de 2010). *Empresa e Indústria, Pequenas e Médias Empresas*. In: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/index_pt.htm. Consulta de 10 de Junho de 2010.
- COMISSÃO EUROPEIA. *Multilinguismo, Línguas faladas na Europa*. In: http://ec.europa.eu/education/languages/languages-of-europe/doc137_pt.htm. Consulta de 10 de Maio de 2010.

- COMISSÃO EUROPEIA (Fevereiro 2010). *Novas competências requeridas para novos empregos. Relatório do grupo técnico elaborado para a Comissão Europeia*. In: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=822&langId=en>. Consulta de 16 de Maio de 2010.
- COMISSÃO EUROPEIA. *Orientações para as políticas de emprego (2008-2010)*. In: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/em0007_pt.htm. Consulta de 15 de Maio de 2010.
- COMISSÃO EUROPEIA (22 de Novembro de 2005). *Quadro estratégico para o multilinguismo da Comissão das Comunidades Europeias*. In: http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=pt&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=596. Consulta de 7 de Maio de 2010.
- COMISSÃO EUROPEIA (23 de Novembro 2009). *Relatório sobre o emprego na Europa em 2009 da Comissão Europeia*. In: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=113&newsId=642&furtherNews=yes>. Consulta de 8 de Maio de 2010.
- CONSELHO EUROPEU (1992). *Carta Europeia das línguas regionais ou minoritárias*. In: http://www.agal-gz.org/portugaliza/tvsptnagaliza/carta_linguas.pdf. Consulta de 10 de Maio de 2010.
- CONSELHO EUROPEU (2000). *Estratégia de Lisboa*. In: <http://www.planotecnologico.pt/InnerPage.aspx?idCat=337&idMasterCat=334&idLang=1&site=estrategiadelisboa>. Consulta de 15 de Maio de 2010.
- CONSELHO EUROPEU (19 Fevereiro de 2010). *Relatório sobre o emprego do Conselho Europeu*. In: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=101&langId=fr>. Consulta de: 16 de Maio de 2010.
- CONSELHO EUROPEU (7 de Maio de 2008). *Viver juntos em igual dignidade, o Livro Branco sobre o diálogo intercultural*. Estrasburgo. http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.
- CORDELIER, Serge (1998). *A globalização para lá dos mitos*. Bizâncio, Lisboa.
- CUCHE, Denys (1996). *La notion de culture dans les sciences sociales*. La Découverte, Paris.

- EUROPA. FONTE, EUROSTAT E BANCO MUNDIAL (dados de 1 de Janeiro de 2007). *Factos e números essenciais sobre a Europa e os europeus*. In: http://europa.eu/abc/keyfigures/sizeandpopulation/index_pt.htm. Consulta de 20 de Junho de 2010.
- EUROSTAT PARA 2008 (2009). *News release de 16 de Dezembro de 2009*. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-16122009-BP/EN/3-16122009-BP-EN.PDF. Consulta de 20 de Junho de 2010.
- FÓRUM DAS EMPRESAS PARA O MULTILINGUISMO (Julho de 2008). *Línguas são a alma do negócio. As línguas facilitam o funcionamento das empresas*. http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/davignon_pt.pdf. Consulta de 10 de Fevereiro de 2010.
- FUKUYAMA (1989). *The end of history*. The National Interest. USA.
- GEERTZ, Clifford J (2003). *La interpretación de las culturas*. (trad. Alberto L. Bixio). 12ª Edição. Gedisa Editorial. Barcelona.
- GOMES DE CARVALHO, Maria e TREVISAN, Lino. *Relações interculturais entre trabalhadores brasileiros e alemães na VW-AUDI de São José dos Pinhais*. In: <http://www.ppgte.ct.utfpr.edu.br/revistas/edutec/vol7/artigos/art04vol07.pdf>. Consulta de 23 de Junho de 2010.
- GRUPO DE ALTO NÍVEL SOBRE O MULTILINGUISMO (2007). *Relatório Final do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo da Comissão Europeia*. In: http://ec.europa.eu/education/languages/archive/doc/multishort_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.
- GUPTARA, Prabhu S (1990). *As artes básicas do marketing*. (trad. Leonor Reino). 1ª Edição. Publicações Europa-América. Mem Martins.
- HORNBY (1977) e CRYSTAL (1987). *Dicionário de Termos Linguísticos*. In: http://www.ait.pt/recursos/dic_term_ling/dtl_pdf/B.pdf. Consulta de 2 de Junho de 2010
- KELLY, Kevin (1996). *New Rules for the new economy: 10 radical strategies for a connected world*. Penguin. USA.
- LASAGABASTER, David (2003). *Trilingüismo en la enseñanza. Actitudes hacia la lengua minoritaria, la mayoritaria y la extranjera*. Milenio. Lleida.

- LECLERC, Jacques. “La diversité des langues”, em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFQ, Université Laval. In: <http://www.tlfq.ulaval.ca/AXL/Langues/1diversite.htm>. Consulta de 28 de Julho de 2010.
- LECLERC, Jacques. “Le multilinguisme : un phénomène universel ”, em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFQ, Université Laval. In : http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm. Consulta de 2 de Junho de 2010
- LECLERC, Jacques. “Les 25 premières langues du monde”, em *L'aménagement linguistique dans le monde*, Québec, TLFQ, Université Laval. In : http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/Langues/1div_inegal_tablo1.htm. Consulta de 2 de Junho de 2010.
- LEGRAND. E. *L'intégration européenne : Quelques éléments de réflexion*. IUFM d'Auvergne/Université de Rennes 1. In : <http://concours.eco.univ-rennes1.fr/capet/Matieres/europe.pdf>. Consulta de 30 de Outubro de 2010
- LEWIS, M. Paul (ed.) (2009). *Ethnologue: Languages of the World*, Sixteenth edition. Dallas, Tex.: SIL International. In: <http://www.ethnologue.com>. Consulta de 2 de Junho de 2010.
- LUSTIG, Myron W e KOESTER Jolene (2003). *Intercultural competence: interpersonal communication across cultures*. 4ª Edição. Allyn & Bacon, Boston.
- MCLUHAN, Marshall (2002). *Understanding media: the extensions of man*. Routledge. London.
- MIRA AMARAL, Luís (1994). *Política industrial e competitividade empresarial na economia global*. Direcção Geral da Indústria. Lisboa.
- PARLAMENTO EUROPEO Y CONSEJO EUROPEO. *Competencias clave para el aprendizaje permanente*. http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11090_es.htm. Consulta de 22 de Junho de 2010.
- PARLAMENTO EUROPEU, CONSELHO E COMISSÃO EUROPEIA (18 de Dezembro de 2000). *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*. In: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf. Consulta de 7 de Maio de 2010.

- PETIT, Pascal (1998). *L'économie de l'information: les enseignements des théories économiques*. Éd : La Découverte. Paris.
- RELATÓRIO PÓS-CONFERÊNCIA Da 8ª Conferência sobre Línguas e Comunicação nos Negócios Internacionais, Junho de 2009. In: <http://www.sprachen-beruf.com/downloads/en/postreports/postreport2009.pdf>. Consulta de 15 de Junho de 2010.
- SUMMER, Willam Graham (1906). *Folkways: A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. Ginn. Boston.
- TAPSCOTT, Don (1996). *The digital economy*. McGraw-Hill Trade. New York.
- TING-TOOMEY, Stella (1999). *Communicating across cultures*. Guildford Press. London.
- TROMPENAARS, Fons (1997). *Riding the waves of culture: Understanding cultural diversity in business*. Nicholas Brealey Publishing. London.
- YIN, Robert, K (1993). *Applications of case study research*. Sage Publishing. London.

PÁGINAS INTERNET CONSULTADAS:

- PÁGINA INTERNET DA AEFÉ. In: http://www.aefe.fr/textes.php/Missions_actions_moyens. Consulta do 30 de Novembro de 2010.
- PÁGINA INTERNET DA INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION. In: <http://www.iom.ch/jahia/jahia/about-migration/lang/en>. Consulta de 15 de Maio de 2010.
- PÁGINA INTERNET DAS NAÇÕES UNIDAS. In: <http://www.iom.int/jahia/jsp/index.jsp>, *Trends in Total Migrant Stock: The 2008 Revision*, <http://esa.un.org/migration>. Consulta de 8 de Junho de 2010.
- PÁGINA INTERNET DO BANCO CENTRAL EUROPEU. In: <http://www.ecb.int/euro/html/index.pt.html>. Consulta de 30 de Novembro de 2010.